



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN,
JULIACA - 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Salome Ruiz Linares

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional
de Licenciada Psicología

Docente asesor:

Dr. Luis Manuel Rivas Romero

Código ORCID N° 0000-0003-0820-158

Chincha, 2022

Asesor

Dr. Luis Manuel Rivas Romero

Miembros del jurado

Dr. Jorge Campos Martinez

Dr. Fernando Tam Won

Dr. Edmundo González Zavaleta

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien, en momentos de desánimo, me dio fortaleza y me ayudó a superar diferentes adversidades. A mis familiares por su apoyo incondicional y motivación brindada.

Salome.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación guarda especial agradecimiento a nuestro creador Dios padre, por guiarme y acompañarme en cada paso que he dado a lo largo de mi vida, brindándome siempre sabiduría y mucha perseverancia para siempre alcanzar mis metas trazadas.

Agradezco al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. Giorgia A. Aquije Cárdenas, por el apoyo constante y la oportunidad brindada por el programa de titulación del cual fui participe.

A mi estimado asesor de tesis, Dr. Luis Manuel Rivas Romero, por su motivación constante para el desarrollo y culminación de la presente investigación, por su valioso aporte de conocimientos durante el desarrollo del programa.

Al, Centro de Salud La Revolución de Juliaca, al jefe del establecimiento y a todo el personal de salud, por brindarme las facilidades requeridas durante el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección utilizados y así hacer posible la culminación de esta investigación.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, método hipotético-deductivo y con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y sus instrumentos fueron; el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Participantes: La muestra quedó constituida por 60 trabajadores del Centro de Salud la Revolución de Juliaca, elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico, empleándose como técnica de distribución el muestreo censal.

Resultados: En forma global, en cuanto a la variable Síndrome de burnout, se determinó que el 51.7% (31/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen tendencia a contraer Síndrome de Burnout, un 30.0% (18/60) poseen Síndrome de Burnout y solo un 18.3% (11/60) posee riesgo a contraer Síndrome de Burnout, así mismo en cuanto a la variable Resiliencia, se observa que, el 53.3% (32/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen un nivel superior al promedio de resiliencia, un 38.3% (23/60) poseen un nivel promedio de resiliencia y solo un 8.3% (5/60) posee un nivel inferior al promedio de resiliencia.

Conclusiones: Este estudio concluyo que, si existe relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021, ya que se obtuvo un p -valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo Rho de Spearman $p = 0,002$.

Palabras claves: Síndrome de burnout, resiliencia, trabajadores de salud, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between burnout syndrome and resilience in workers at the La Revolución Health Center, Juliaca - 2021.

Methodology: Study with a quantitative approach, of a basic, non-experimental type, hypothetical-deductive method and with a descriptive, correlational cross-sectional design. The data collection technique used was the survey and its instruments were; the Maslach Burnout Syndrome Questionnaire and the Wagnild and Young Resilience Scale. While for data processing, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures; in addition to inferential statistics for hypothesis testing.

Participants: The sample consisted of 60 workers from the Juliaca Revolution Health Center, chosen by applying the non-probability sampling technique, using census sampling as the distribution technique.

Results: Overall, regarding the Burnout Syndrome variable, it was determined that 51.7% (31/60) of the workers of the La Revolución Health Center have a tendency to contract Burnout Syndrome, 30.0% (18/60) have Burnout Syndrome and only 18.3% (11/60) have a risk of contracting Burnout Syndrome, as well as the Resilience variable, it is observed that 53.3% (32/60) of the workers of the Center of Salud la Revolución have a higher than average level of resilience, 38.3% (23/60) have an average level of resilience and only 8.3% (5/60) have a lower than average level of resilience.

Conclusions: This study concluded that if there is a significant relationship between burnout syndrome and resilience in the workers of the La Revolución Health Center, Juliaca - 2021, since a p-value of the asymptotic significance calculated through the Rho statistic was obtained. Spearman's $p = 0.002$.

Keywords: Burnout syndrome, resilience, health workers, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

ÍNDICE GENERAL

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice general / índice de figuras y de cuadros	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del problema	15
2.2. Pregunta de investigación general.....	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Objetivo general	17
2.5. Objetivos específicos	17
2.6. Justificación e Importancia.....	18
2.7. Alcances y limitaciones.....	20
III. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1. Antecedentes.....	21
3.2. Bases Teóricas	28
3.3. Identificación de las variables	38
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Tipo y nivel de la investigación	40
4.2. Diseño de Investigación.....	40
4.3. Operacionalización de variables	41
4.4. Hipótesis general y específicas.....	44
4.5. Población - Muestra	44
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.....	46
4.7. Recolección de datos	49
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Presentación de Resultados - Descriptivos.....	50
5.2. Presentación de Resultados - Tablas cruzadas	57
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	75
6.1. Análisis de los resultados - prueba de hipótesis	75
6.2. Comparación de los resultados con antecedentes.....	75
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82

ANEXOS.....	89
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	90
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	92
Anexo 3: Instrumentos de medición	94
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	101
Anexo 5: Base de datos	107
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	109
Anexo 7: Evidencia fotográfica.....	110

INDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura N° 1	Frecuencias y porcentajes según rango género de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	50
Figura N° 2	Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	51
Figura N° 3	Resultado de la variable: Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	52
Figura N° 4	Resultados de la dimensión 01: Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	53
Figura N° 5	Resultados de la dimensión 02: Despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	54
Figura N° 6	Resultados de la dimensión 03: Realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	55
Figura N° 7	Resultado de la variable: Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	56

INDICE DE CUADROS

	Pág.	
Cuadro N° 1	Frecuencias y porcentajes según rango género de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	50
Cuadro N° 2	Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	51
Cuadro N° 3	Resultado de la variable: Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	52
Cuadro N° 4	Resultados de la dimensión 01: Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	53
Cuadro N° 5	Resultados de la dimensión 02: Despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	54
Cuadro N° 6	Resultados de la dimensión 03: Realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	55
Cuadro N° 7	Resultado de la variable: Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	56
Cuadro N° 8	Tabla cruzada para Síndrome de burnout y genero de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	59
Cuadro N° 9	Tabla cruzada para Resiliencia y genero de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	60
Cuadro N° 10	Tabla cruzada para Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	61
Cuadro N° 11	Tabla cruzada para dimensión agotamiento emocional del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	62
Cuadro N° 12	Tabla cruzada para dimensión despersonalización del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	63
Cuadro N° 13	Tabla cruzada para dimensión realización personal del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	64

Cuadro N° 14	Resultado de la Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	65
Cuadro N° 15	Resultado de prueba de hipótesis general: Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	68
Cuadro N° 16	Resultado de prueba de hipótesis específica 1: dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	70
Cuadro N° 17	Resultado de prueba de hipótesis específica 2: dimensión Despersonalización del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	72
Cuadro N° 18	Resultado de prueba de hipótesis específica 3: dimensión Realización personal del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.	74

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual que vivimos a nivel mundial, viene incrementándose el índice de personas que padecen agotamiento emocional, ocasionando en la población trastornos que afectan su vida emocional y psicológica, pero sobre todo en aquellas personas que se encuentran en contacto directo con pacientes sospechosos y confirmados de Covid-19, y estos son los trabajadores de salud, quienes se encuentran en la primera línea de batalla contra esta pandemia mundial y es justamente esta presión, que el personal de salud se enfrenta a diario ante situaciones de altos niveles de estrés, lo que viene influyendo en el agotamiento emocional y laboral, además de afectar en los niveles de resiliencia de los trabajadores de salud según Alvarado y Viamonte (2020). Esta afectación emocional y psicológica es conocida como síndrome de burnout, cuyos porcentajes de afectados viene aumentando paulatinamente, conllevando a problemas en su capacidad de resiliencia en los trabajadores de salud, por la gran presión que viven a diario.

Según Freudenberger (1976), se conoce al síndrome de burnout como un desorden psicológico, que posee ciertas características como el agotamiento emocional, despersonalización además de la ineficacia, la cual es producida por factores estresores en el ámbito laboral interpersonal, este incluye signos y síntomas como la irritabilidad, desmotivación, depresión, ansiedad e incluso cinismo. Además, Maslach (1982) señala que el síndrome de burnout tiene un inicio cuando el trabajador se ve expuesto a circunstancias laborales de estrés laboral crónico, que tengan una duración de no menos de 6 meses de forma continua, y que además de haber utilizado diferentes estrategias de afrontamiento frente a este estrés, no han podido solucionarse de una manera adecuada y este estrés poco a poco se va acumulando hasta que llega a padecer este síndrome de burnout.

La resiliencia Según Carpio (1987), es el talento, la calidad para recobrase a las desgracias, infortunios. Es la cualidad de algunos de recobrase, de resistir frente a alguna adversidad que se presente, etimológicamente significa saltar

hacia atrás, reanudación, surgir, entre otros significados. Estas adversidades pueden presentarse en la familia, en el centro de labores, en el centro educativo, en la sociedad en su conjunto, la resiliencia significa invulnerabilidad, es un término relativamente moderno, cuya importancia se relaciona bastante a la recuperación de la salud y promoción de su desarrollo en la infancia y adolescencia. Así también, Infante (2002), menciona que este término proviene de la física, para poder describir a sujetos que viven situaciones difíciles y van desarrollándose de manera adecuada, tanto físicamente como en su bienestar psicológico, señala además que es la capacidad para tener éxito en la vida a pesar de tener dificultades.

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

El presente proyecto de investigación se ha estructurado teniendo en cuenta el esquema de investigación propuesto por la Universidad Autónoma de Ica, el mismo que se encuentra organizado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, concierne a la introducción del estudio, en el cual se tiene en cuenta el abordaje del tema de investigación y los principales capítulos que contiene.

En el capítulo II, se describe la realidad problemática, así mismo, la formulación del problema general y específicos, los objetivos del estudio, la justificación e importancia de la investigación.

El capítulo III, corresponde al marco teórico, apartado en el cual se citan los estudios previos que guardan correspondencia con la investigación, sean de nivel internacional, nacional, regional y/o local, también se aborda las bases teóricas de las variables propuestas y la definición de términos en el marco conceptual.

En el capítulo IV, se describe la ruta metodológica propuesta para la investigación, considerando el enfoque, tipo, nivel y diseño, también se describe las hipótesis de estudio, en caso se requiera, las variables, la matriz de operacionalización, conteniendo la definición conceptual, procedimental, las dimensiones, los indicadores y la escala de medición. Así mismo, se describe la población, muestra y muestro, la técnicas e instrumentos de recojo de información y las técnicas de análisis a emplearse, para el procesamiento y análisis de la información.

En el capítulo V, se encontrarán los resultados tanto descriptivos, como correlacionales, los cuales fueron obtenidos a través de los test estandarizados que se utilizaran.

En el capítulo VI, se encuentra el análisis de los resultados, así mismo la prueba de hipótesis y la comparación de los resultados con antecedentes de investigaciones similares a la presentada.

En el capítulo VII, se muestran las principales fuentes de información empleadas para la elaboración del estudio, las mismas que se encuentran ordenadas alfabéticamente y empleándose la sangría francesa, como lo indica la norma o estilo APA.

En el apartado de anexos, se presentan la matriz de consistencia de la investigación, el instrumento de recolección de datos y el reporte de aprobación emitido por el software Turnitin.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En el mundo actual muchas personas vienen sufriendo agotamiento emocional presentando falta de energías para laborar, sentimientos de frustración que conlleva a un desgaste físico. Así también repercute en su realización personal manifestando la ausencia de motivación en su trabajo, sentimientos de insatisfacción y un negativo autoconcepto. Con respecto a la despersonalización denotan sentimientos de insensibilidad, no obstante, implica al desarrollo de actitudes negativas hacia las personas. De manera que no es ajeno al ámbito laboral, más aún en los trabajadores de ciencias de la salud, el síndrome de burnout, conocido también como el cansancio emocional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) considera a la salud, como un completo estado de bienestar físico, social y cognitivo, donde la ausencia de alguno de ellos denotara su alteración en perjuicio de su bienestar. Diversas investigaciones de esta índole han detectado un alto índice de síndrome de burnout en los trabajadores de la salud, más aún en esta época de pandemia por el covid-19. Se incrementaron los niveles de estrés en la población en general. Sobre todo, en la población que está en constante riesgo de contagio por el virus del SARS-CoV-2. Son entonces los trabajadores de la salud los más propensos a tener daños en su bienestar psicológico, por lo tanto, estará estrechamente relacionada a los niveles de resiliencia de cada trabajador de salud, como ser individual, ya que todos reaccionan y actúan de diferente manera ante una situación estresante.

A nivel internacional, en Ecuador, Peñafiel et al. (2021), realizaron una investigación sobre el impacto psicológico y la resiliencia del personal de salud en tiempos de covid-19, encontrando que el 26% del personal tiene un nivel bajo de resiliencia, además de estar asociado a la ansiedad y depresión que se producen por esta actual pandemia que estamos viviendo, así mismo, en Argentina, Sigal et al. (2020), investigan acerca

del síndrome de burnout y la resiliencia en el personal de salud de cardiología, encontrando que aproximadamente 1/3 de la muestra manifestaba niveles bajos de resiliencia, además de niveles altos de síndrome de burnout en un 75% del personal de salud.

A nivel nacional, en Arequipa, Huisa (2021), realiza una investigación sobre los factores asociados a la resiliencia en el personal que labora en el Hospital Goyeneche, encontrando que el 6% del personal mostraba niveles bajos de resiliencia, un 34% nivel medio y un 60% nivel alto, además de estos no estar influidos por características demográficas, así mismo, en Lima, Tudela (2021), investigo sobre la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en el ámbito organizacional, encontrando que entre el síndrome de burnout y la resiliencia hay una relación significativa, concluyendo que a mayor grado de resiliencia, habrá menor grado de síndrome de burnout.

En el ámbito institucional, en el Centro de Salud La Revolución de Juliaca, el personal de salud, se encuentra presentando daños en su salud mental, como la presencia de ansiedad, depresión, estrés y así mismo, relacionados a la resiliencia de cada uno de ellos, pues como sabemos la resiliencia es la capacidad que tiene cada persona de superar las diferentes adversidades de la vida y más aún en esta época de pandemia por covid-19, de igual manera, se ha observado en el personal de salud cierto grado de cansancio emocional o también conocido como síndrome de burnout, este generado por el cambio drástico de la forma de trabajo, por mantener cuidados de prevención y protección contra la covid-19, lo cual viene afectando no solamente su vida personal, sino también su vida laboral.

Según la revisión de la información, se encuentran muchas investigaciones con respecto a las variables de estudio, sin embargo, a pesar de su relevancia, hay muy pocos estudios realizados en la actual coyuntura que venimos atravesando como es la del covid-19, por lo cual

el presente trabajo de investigación tiene como finalidad revisar evidencia actual y verídica sobre los niveles del síndrome del burnout y la resiliencia en trabajadores de salud y la relación que hay entre ambas.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021

O.E.2:

Determinar la relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

O.E.3:

Determinar la relación entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

2.6. Justificación e Importancia**2.6.1. Justificación**

La presente investigación tiene plena justificación por estar relacionada a los problemas de salud mental que acontecen en la actualidad; por lo cual los trabajadores de salud son los más expuestos en ser afectados psicológicamente, debido a que soportan un trabajo bajo presión extrema, sobre todo en el contexto actual por el covid-19.

La presente investigación se justifica en los siguientes criterios:

Justificación teórica: Esta investigación se ejecutó para obtener una mayor y adecuada información en cuanto a las afectaciones psicológicas en trabajadores de salud del Centro de Salud La Revolución, los cuales nos ayudaran a conocer los niveles de síndrome de burnout y los niveles de resiliencia de cada uno de los trabajadores de salud, permitiéndonos hacer un análisis del impacto psicológico que está causando en el personal de salud y su relación entre ambas variables de estudio, de tal manera que se enriquecerá la información teórica a nivel nacional e internacional de variadas fuentes tanto físicas, como virtuales, quedando como evidencia y antecedente para futuras investigaciones de la misma índole.

Justificación práctica: Esta investigación tuvo como beneficiarios directos a los trabajadores de la salud del Centro de Salud la Revolución, debido a ello se podrá buscar y realizar planes a futuro de mejora en la salud mental en el personal de salud, buscando así una solución a la problemática actual.

Justificación metodológica: Esta investigación siguió una ruta metodológica, teniendo en cuenta el tipo y diseño de la investigación; de la misma manera se utilizaron instrumentos variados para poder evaluar a los trabajadores de salud que permitieron confirmar la validez de los instrumentos que se utilizaron, así como poder establecer los índices de confiabilidad los cuales son necesarios para poder fortalecer sus propiedades psicométricas para futuras investigaciones.

2.6.2. Importancia

La pandemia por el SARS – Covid-19, representa en la actualidad una emergencia sanitaria a nivel mundial, que afecta la salud mental de la población en su conjunto, pero sobre todo al personal que se encuentra en la primera línea de batalla contra este mortal virus. El incremento de los casos de síndrome de burnout a nivel mundial, nos muestran la clara necesidad de realizar investigaciones de esta índole, dándole la importancia a las diferencias comportamentales entre personas de diferentes países y regiones. Es sabido que la salud mental de los trabajadores de la salud no solo se verá afectada en la actualidad, sino también que podrían tener repercusiones a corto y largo plazo, convirtiéndose así en un problema de salud pública, el cual debe darse la importancia necesaria para disminuir y prevenir daños psicológicos en los trabajadores de salud, ya que no solo es importante cuidar la salud de los pacientes de Covid-19, sino también de quienes cuidan de ellos, los cuales son justamente los trabajadores de salud, dándoles un cuidado integral que requieren, no solamente físico, sino también darles el cuidado de su salud mental que se necesita.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación social:** Trabajadores del Centro de Salud la Revolución.

- b. Delimitación espacial:** El estudio se desarrolló en Centro de Salud la Revolución, ubicado en el Distrito de Juliaca, provincia San Román, departamento de Puno.

- c. Delimitación temporal:** El trabajo de investigación se llevó a cabo en los meses de mayo a diciembre del 2021.

2.7.2. Limitaciones

- Confinamiento y desplazamiento limitado, debido a las disposiciones del gobierno por la actual pandemia por Covid-19, para poder acceder a las unidades de análisis.
- Limitado acceso de información, debido a la poca cantidad de investigaciones realizados con anterioridad del tema de estudio, por ser un tema inédito.
- Tiempo y lugar inadecuados para la aplicación de los instrumentos de investigación, por horario de trabajo.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Según la revisión de las diferentes fuentes de información, como las fuentes físicas y virtuales se han encontrado investigaciones que guardan relación directa e indirecta con nuestras variables, siendo estos los que presentamos a continuación:

3.1.1. Internacionales

Chiluiza y Fuentes (2021), realizaron una investigación titulada Síndrome de burnout y resiliencia por covid-19 en enfermeras del Hospital José María Velasco, Tena, Ecuador. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables de estudio, el mismo que utilizó el diseño descriptivo correlacional, de tipo no experimental, transversal, cuantitativo, el cual contó con una muestra de 170 profesionales enfermeras que laboraban en mencionada institución, para obtener la base de datos se utilizaron dos test estandarizados, los cuales fueron el Inventario de burnout Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young, los que permitieron encontrar como principales resultados que el 17.6% de trabajadores presentó síndrome de burnout, el 1.8% posee niveles bajos de resiliencia, así como también que el 54.1% posee bajo nivel de agotamiento emocional, el 47.1% niveles bajo de realización personal y que el 41.2% niveles moderados de despersonalización. Además de determinar que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia.

Sigal et al. (2020), realizaron una investigación titulada Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos de Buenos Aires Argentina. Instituto Cardiovascular, Consejo nacional de investigaciones científicas y técnicas CONICET. Investigación realizada para artículo científico. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia de los residentes de cardiología. El cual fue de tipo cuantitativo transversal, con un diseño descriptivo correlacional,

contó con una muestra de 48 residentes de ambos sexos y diferentes edades, para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Connor Davidson para Resiliencia, el que permitió encontrar los siguientes resultados, en cuanto a la variable resiliencia que el 33% de encuestados poseen niveles bajos de resiliencia, un 35% niveles de criterios positivos, así mismo, un 65% presentaron niveles altos de cansancio, un 71% niveles altos de despersonalización, y 52% niveles bajos de realización personal, el estudio concluye en que existe una correlación negativa significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los residentes de cardiología.

Martínez et al. (2021), realizaron una investigación titulada Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográfica en enfermeros mexicanos en la pandemia por covid-19. Revista electrónica de enfermería. Artículo de investigación realizado por el departamento de psicología básica. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la resiliencia y factores de salud mental y sociodemográfica en enfermeros. Investigación de tipo descriptivo, cuantitativo no experimental, se tuvo como muestra a 556 enfermeros(as) entre hombres y mujeres de diferentes edades, se utilizaron como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios sociodemográficos los cuales fueron relacionados con el covid-19, y el síndrome de resiliencia, además de un cuestionario de salud. Dentro de sus principales resultados se encontró que el 36% mencionaron tener bastante carga laboral, y el 39% una cercanía con pacientes de covid-19 y que presentaron en algún momento de su atención la presencia de ansiedad e insomnio siendo esta en el 21% de los participantes, sin embargo, el 53% no buscó ayuda sobre el cuidado de su salud mental. El estudio concluye en que se determinó que existe una correlación significativa entre la resiliencia y la edad, así mismo, también se encontró una relación entre un adecuado nivel de bienestar psicológico.

García (2020), realizaron una investigación titulada Síndrome de burnout en personal de salud en la pandemia por covid-19 en México. Universidad Autónoma del estado de Morelos en México. Investigación que tuvo como objetivo describir las principales demandas psicosociales y así también los efectos en la salud mental de los trabajadores de la salud. Este fue de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, para lo cual tuvo como muestra a 110 trabajadores de salud, se utilizaron como instrumentos en cuestionario de síndrome de burnout y cuestionario de datos sociodemográficos y de bienestar general, este permitió encontrar resultados como que el 47% de trabajadores le gustaría recibir apoyo psicológico, el 16% presento síntomas de ansiedad y el 27% presento ansiedad, un 41% presento estrés. Es así, que el estudio concluye que la gran mayoría de los trabajadores de salud presentan un nivel alto de síndrome de burnout el cual está estrechamente relacionado con factores como el bienestar psicológico de los trabajadores de salud.

Rodríguez y Ortunio (2019), realizaron una investigación titulada Resiliencia en trabajadores de la salud de la unidad de cuidados intensivos pediátricos. Universidad de Carabobo de Venezuela. Estudio que tuvo como objetivo determinar los niveles de resiliencia de los trabajadores de la institución en mención, el estudio fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental. Tuvo como muestra a 33 trabajadores y se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a el cuestionario de resiliencia y una ficha cuestionario de datos sociodemográficos, los cuales permitieron obtener resultados como que, el 90% de los trabajadores con más de dos años de antigüedad laboral y el 45 % presentaron niveles de resiliencia, siendo en su gran mayoría 80% de sexo femenino.

3.1.2. Nacionales

Reyes y Torres (2021), realizó una tesis; Síndrome de burnout y resiliencia del personal de salud durante covid-19 en el Centro de Salud Manchay, Pachacamac. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables de estudio, el método que se utilizó fue el cuantitativo, descriptivo correlacional de un diseño no experimental de corte transversal, contando con una muestra de 40 trabajadores de la salud, para lo cual utilizaron como método de recolección de datos el Inventario de burnout Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young, el mismo que les permitió encontrar como principales resultados que un 57.2% posee un nivel alto de resiliencia, un 12.3% posee un nivel bajo, así mismo, un 67.2% posee un nivel medio de burnout y el 17.4% un nivel alto de burnout, además de concluir que existe una relación negativa moderada entre ambas variables de estudio hallando un $p=0.009$ y un $r=-,407$.

Rozas (2020), realizó una tesis titulada Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud en pandemia por covid19 en el Hospital de Sicuani, Cusco 2020, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables de estudio. El método que se utilizó en la mencionada investigación fue descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 208 trabajadores de ambos sexos de distintas edades. Para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young así también el Inventario de Burnout de Maslach, dentro de sus principales resultados se pudo determinar que el 84.1% posee un nivel medio de síndrome de burnout, y el 9.6% un nivel bajo, además de que el 47.6% de trabajadores poseen una resiliencia moderada y el 46.6% un nivel alto de resiliencia, además de concluir que ambas variables guardan relación directa positiva débil con un $p=0.001$ y $r=,228$.

Ramos (2018), realizó una tesis titulada Resiliencia y síndrome de burnout en enfermeros de emergencia del Hospital Nacional Sergio

Bernales de Lima. El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables de estudio, el método que se utilizó fue el descriptivo correlacional, de un diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo conformada de 71 enfermeros que laboraban en el servicio de emergencia, para encontrar los resultados se utilizaron la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y el Inventario de burnout Maslach, los mismos que permitieron encontrar como principales resultados que el 60.0% de enfermeros posee un nivel medio de resiliencia, el 23.9% un nivel alto y solo el 15.5% un nivel bajo, así también, el 66.2% posee un nivel medio de resiliencia, el 18.3% un nivel bajo y el 15.5% un nivel alto, llegando a la conclusión en que ambas variables de estudio guardan una relación inversa significativa con un $p=,000$ y $r=-,645$.

Escalante y Paz (2018), realizaron una investigación titulada Síndrome de burnout y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Casma, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables de estudio. El método que se utilizó fue el descriptivo correlacional, con un diseño cuantitativo, no experimental de un corte transversal, el cual contó con una muestra de 145 trabajadores de mencionada empresa, para lo cual se utilizó como método de recolección de datos, el Inventario de burnout Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young, los que permitieron encontrar como principales resultados descriptivos que el 63% posee un nivel alto de riesgo a poseer síndrome de burnout, y solo un 13% un nivel bajo, así también, un 66% posee un nivel alto de resiliencia, un 29% un nivel medio y un 5% un nivel bajo, además de concluir que el síndrome de burnout y la resiliencia guardan una relación inversa pero significativa.

Oliva (2017), realizó una investigación titulada Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima. El cual tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre ambas variables de estudio, utilizando como método el descriptivo correlacional,

con un diseño cuantitativo, de corte transversal, no experimental. El mismo que conto con una muestra de 99 trabajadores de la salud, para obtener los resultados requeridos se utilizó como método de recolección de datos la encuesta y como instrumentos el Inventario de burnout Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young, permitiéndoles determinar que el 47% de trabajadores poseen un nivel promedio de resiliencia, el 26% alto y el 26% un nivel bajo, además de encontrar que el 52% posee riesgo a poseer síndrome de burnout y el 11% posee burnout, llegando a la conclusión que existe una relación significativa fuerte en ambas variables de estudio con un $p=0.003$.

3.1.3. Locales o regionales

Vildoso (2020), realizo una tesis Influencia de la resiliencia en el síndrome de burnout en personal de enfermería de un Hospital en Ica, cuyo objetivo fue determinar la influencia entre ambas variables de estudio, este conto con la participación de 50 enfermeras de mencionada institución, y utilizo como metodología, el cuantitativo, no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, así mismo, para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos estandarizados como son el Inventario de burnout Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young, los mismos que permitieron conocer los siguientes resultados, el 32% posee resiliencia moderada, el 66% resiliencia alta y solo el 2% de un nivel bajo, además de concluir que la resiliencia si influye significativamente en el síndrome de burnout en las profesionales de enfermería, lo que indica que un buen nivel de resiliencia influirá en un menor nivel de síndrome de burnout.

Carranza (2019), realizo una tesis titulada Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en la consulta externa del Hospital Regional de Ica, cuyo objetivo fue establecer la relación entre ambas variables e identificar la relación con sus dimensiones, para el cual utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra de la investigación fue

de 56 trabajadores de salud, además se utilizó como instrumentos el inventario de burnout de Maslach y la Escala de Servperf, para evaluar percepciones. Sus principales resultados encontraron que el 60% del personal de salud está el riesgo a sufrir el síndrome de burnout, sus conclusiones fueron que no existe relación significativa entre ambas variables, ni con sus dimensiones.

Mezollam (2018), realizó una investigación Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un Hospital, su objetivo general fue establecer la relación entre las tres variables, para lo cual se utilizó como metodología la investigación descriptiva correlacional, no experimental, cuantitativa. La muestra estuvo conformada de 100 trabajadores de salud, utilizando como instrumentos la escala de síndrome de burnout, la escala de satisfacción laboral y la escala de identidad institucional. Obteniendo como principales resultados que los trabajadores que formaron parte de la muestra presentan un nivel bajo de síndrome de burnout y obtuvieron un nivel moderado de satisfacción laboral, en cuanto a la identidad institucional obtuvieron un alto nivel.

Pantigozo (2017), realizó una investigación Relación entre el síndrome de burnout y las características laborales de los profesionales de salud del Hospital Regional de Ica, cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre ambas variables, para lo cual utilizo como método de estudio un tipo analítico- transversal relacional. Su muestra estuvo conformada por 416 profesionales de salud trabajadores de la institución en mención. Los instrumentos que utilizaron fue el cuestionario de burnout de Maslach y una encuesta de recolección de características laborales, entre sus principales resultados y conclusiones se encontró que la relación entre ambas variables es significativa, sobre todo aquellas relacionadas a el tiempo de jornada laboral, tiempo de servicio, y el tipo de contrato.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Síndrome de burnout

3.2.1.1. Definición del síndrome de burnout

Maslach (1982), menciona que el síndrome de burnout, que se da en el ámbito laboral, el cual está relacionado al cansancio laboral, donde el trabajador se ve expuesto a ciertas circunstancias que causan en él, un estrés laboral crónico, para realizar un diagnóstico se debe tener una duración mínima de 6 meses y de forma paulatina, además de haber intentado utilizar estrategias de afrontamiento al estrés, pero a pesar de ello, continuar con la sintomatología de síndrome de burnout, este va apareciendo poco a poco y se va acumulando hasta que llega el momento donde ya no se pueda más, afectándolo no solamente psicológicamente sino también físicamente, este podría inclusive aparecer y desaparecer en diferentes etapas o fases del síndrome de burnout.

Según Gil- Monte (2011), el síndrome de burnout es una respuesta psicológica, que se da de manera interpersonal y hasta emocional, el cual incluye ciertas características cognitivas, como la pérdida de interés por el trabajo, la baja realización personal, deterioro afectivo al centro de labores, aparición de ciertas conductas como frialdad, poco interés, distanciamiento con los compañeros de trabajo, entre otros. Es por ello que el autor considera que es un proceso, que poco a poco va sufriendo ciertas alteraciones, no es algo que se produce de la noche a la mañana, sino que es algo que va apareciendo de poco a poco.

Freudenberger (1974), menciona que el síndrome de burnout, es la sensación de fracaso del trabajador en su centro de labores, generalmente causado por la sobrecarga laboral, por exigencias que sobrepasan su propia capacidad o fuerza espiritual. Estos serán la suma de ciertos síntomas que van apareciendo paulatinamente.

3.2.1.2. Teorías del síndrome de burnout

Teoría del modelo tridimensional de burnout de Maslach

Maslach (1982), indica que el síndrome de burnout es considerado un estado crónico de estrés, en donde las personas que lo padecen poseen agotamiento emocional, despersonalización en altos niveles y niveles bajos en realización personal, además estos incluirán sentimientos de negatividad hacia el centro donde laboran, así mismo, el autor menciona que podrían incluirse el cansancio físico y en posterior el emocional, el cual sería producto de la sobrecarga laboral, por el exceso de trabajo, desgaste emocional, actitudes distantes con las demás personas, y al tener un bajo nivel de realización personal, estaría dañando también su autoconcepto y pérdida de confianza en sí mismo, al no poder desarrollarse profesionalmente como quisiera.

Teoría del modelo de Pines

Según Pines (1993), indica que el síndrome de burnout afecta sobre todo a los trabajadores con altas expectativas, y no consigue lo que se propuso, generando en él un sentido de fracaso. Todo trabajador busca realizarse profesionalmente y al verse afectado este anhelo empiezan a aparecer los síntomas de cansancio, estrés crónico, depresión, ansiedad, afectando así el desempeño de sus labores de una manera eficaz.

Teoría de la autoeficacia de Cherniss

Cherniss (1993), menciona que el síndrome de burnout es percibido por aquel trabajador con necesidades de logro, y al verse afectada esta necesidad el trabajador empezara a sentir sentimientos de fracaso laboral, lo cual en un futuro conllevara al fracaso psicológico, este podrá ser determinado por muchos factores desde los intrínsecos hasta los extrínsecos, los cuales determinaran cuanto afecta al trabajador víctima del síndrome de burnout.

3.2.1.3. Dimensiones

Maslach y Jackson (1981), las dimensiones del síndrome de burnout, se fundamentan en la perspectiva social y psicológica del trabajador, los cuales poseerán ciertos síntomas que van apareciendo en las diferentes dimensiones los cuales son:

Agotamiento emocional y físico

Parrilla (2013), se refiere al trabajador con falta de energías para laborar, poco entusiasmo y pocos sentimientos de superación, junto a esto se le agregarán tensión y sentimientos de frustración que los trabajadores irán sintiendo poco a poco, en la fase inicial los síntomas serán leves y mediante va pasando el tiempo, estos sentimientos y actitudes van agudizándose, es importante el reconocimiento a tiempo de estos síntomas para poder prevenir el síndrome de burnout, ya que al final si se tiene estará acompañado de agotamiento físico y emocional, generando así un bajo rendimiento en su centro de labores. Antes de poseer algún nivel es bueno identificarlo, observando en los trabajadores características que nos hagan sospechar que lo poseen, como ver que su interés en el trabajo va disminuyendo paulatinamente.

Despersonalización

Según Monte (2017), este se caracteriza porque el trabajador, se siente en un ambiente que lo hace sentir como robotizado, donde en un ambiente muy cotidiano, donde gradualmente generara sentimientos de insensibilidad, como si todo siempre tendría que seguir un patrón, sin emociones, ni sentimientos. Los trabajadores que poseen esta dimensión se muestran inestables emocionalmente, se quejan todo el tiempo, se sienten incomodos de todo, empiezan a ser más fríos y parcos con los demás, tratando de culpabilizar a los demás de lo que les sucede.

Realización personal

Maslach y Jackson (2016), esta dimensión se enfoca en los trabajadores que tienen poca posibilidad de superarse laboralmente, y ve a su trabajo como algo negativo en su vida. Se empiezan a sentir insatisfechos de todo, ya no se sienten bien ni consigo mismos, tienen actitudes poco comprensivas, sienten que no alcanzaron el éxito, por culpa del trabajo, al igual que la anterior dimensión, va perdiendo su humanización, le cuesta estar de acuerdo con los demás, porque todo le fastidia, no está conforme con lo que obtiene, incluyendo sentimientos de fracaso, lo cual va dañando su autoestima y sobre todo su desempeño como trabajadores.

3.2.1.4. Factores de riesgo del síndrome de burnout

Variables individuales

Según Edelwich y Brodsky (1980), el síndrome de burnout aparece cuando el trabajador desea marcar la diferencia entre sus compañeros, ocasionando muchas veces sentimientos de frustración ante su autorrealización. Empiezan con mucho entusiasmo, pero la baja remuneración, el poco apoyo para su superación, origina que los empleados y sobre todo los jóvenes desarrollen el síndrome de burnout porque perciben que su trabajo no cumplió sus expectativas como lo anhelaba, estas características se dan frecuentemente en profesiones de servicio, como por ejemplo enfermería, donde inicialmente el profesional recién egresado trabaja con mucho entusiasmo al ayudar a los pacientes, pero al observar una realidad muy diferente, donde las guardias nocturnas, las metas por alcanzar, el exceso de pacientes, hacen que genere desánimo de la que inicialmente fue su profesión soñada.

Variables sociales

House (1981), considera que estas variables se dan dentro y fuera del lugar de trabajo, si se relacionan con la familia, los amigos, entre otros podría hacer que disminuya sus efectos. Las variables más

aceptadas serían; las variables sociales extra laborales, donde se hace bastante hincapié el apoyo de los familiares y amigos, ya que, si estos lo hacen sentir valorado, cuidado y querido disminuirán de manera considerable el riesgo a tener síndrome de burnout. Otra variable sería la organizacional, donde los factores de más riesgo son el control laboral, aspectos de seguridad, las políticas internas, el clima laboral, entre otros.

3.2.1.5. Fases del síndrome de burnout

Según el Ministerio de trabajo de Colombia (2015), el síndrome de burnout posee cinco fases, en la fase inicial se verá al trabajador con mucho entusiasmo, con una gran energía por realizar sus deberes, luego viene la sensación de estancamiento, de no avanzar, donde el trabajador va dejando de cumplir expectativas profesionales, sus relaciones con sus recompensas y el esfuerzo que realiza no se sienten en un equilibrio deseado, continua la fase de frustración donde el trabajador, se frustra, se desilusiona, se desmoraliza, en seguida continua la ansiedad, agotamiento excesivo y tensión, para dar paso a la siguiente fase que sería la apatía, donde se observan algunos cambios comportamentales y actitudinales, también se presenta un trato distante y mecánico con su centro laboral, para dar paso finalmente al síndrome de burnout donde el trabajador atraviesa un colapso emocional y cognitivo, puede también observarse sentimientos de frustración e insatisfacción con su centro de labores.

3.2.1.6. Estadios del síndrome de burnout

Según Díaz (2020), el síndrome de burnout, atraviesa por diferentes estadios, los cuales son:

- Estadio leve: esta fase está caracterizada por el cansancio patológico del trabajador, donde empieza a tener poca operatividad, comienzan los síntomas físicos, como el desgano por ir al centro de labores, poca motivación en las tareas laborales.

- Estadio moderado: aquí los síntomas son conductuales, tales como insomnio, distanciamiento de los demás, baja tolerancia a la frustración, incompetencia, fatiga, aburrimiento, automedicación. Aquí se observan cambios conductuales como, insomnio, automedicación.
- Estadio grave: sus características son más graves, empieza el ausentismo laboral, tendencia al consumo de sustancias alucinógenas y/o alcohólicas.
- Estadio extremo: en esta fase extrema, los trabajadores empiezan a sentir crisis existencial, empiezan los problemas en la salud mental como ansiedad, depresión y estrés.

3.2.2. Resiliencia

3.2.2.1. Definición de la resiliencia

Según Carpio (1987), la resiliencia es el talento, la capacidad para recobrase a las desgracias, infortunios. Es la cualidad de algunos de recobrase, de resistir frente a alguna adversidad que se presente, etimológicamente significa saltar hacia atrás, reanudación, surgir, entre otros significados. Estas adversidades pueden presentarse en la familia, en el centro de labores, en el centro educativo, en la sociedad en su conjunto, la resiliencia significa invulnerabilidad, es un término relativamente moderno, cuya importancia se relaciona bastante a la recuperación de la salud y promoción de su desarrollo en la infancia y adolescencia.

Infante (2002), menciona que este término proviene de la física, para poder describir a sujetos que viven situaciones difíciles y van desarrollándose de manera adecuada, tanto físicamente como en su bienestar psicológico, señala además que es la capacidad para tener éxito en la vida a pesar de tener dificultades. Considerándolo como un producto de atributos del sujeto, así mismo, señala que las condiciones externas, tales como la familia, las costumbres, la

sociedad en su conjunto posibilitaran superar de una manera positiva los problemas que se presenten.

Grieco (2012), consideran a la resiliencia como a un proceso dinámico que tiene como finalidad la adaptación de manera positiva frente a alguna adversidad, el cual distingue elementos que la acompañan como el proceso donde se desarrolle, la adaptación positiva los cuales implique emociones, cogniciones y conocimientos previos vividos con anterioridad por el individuo, además de mencionar que esta permite el adecuado equilibrio y en posterior un estado de tranquilidad, recuperación y autorregulación.

3.2.2.2. Teorías de la resiliencia

a. Modelo teórico de Wagnild y Young

Wagnild y Young (1993), quienes consideran a la capacidad de la persona de moderar el efecto negativo de las dificultades, los que en ocasiones se presentan con algunas alteraciones de bienestar psicológico, los cuales en adelante generaran su adaptación y aprendizaje. Es el vigor o fuerza emocional de la persona, que la utiliza para superar con valentía situaciones desafortunadas. Así también mencionan que la forma de identificar ciertas características de la resiliencia, se determinan en escalas, los cuales nos permiten conocer características personales que presenten un buen nivel de resiliencia. Es por ello que las autoras elaboraron una escala tomando en cuenta a participantes mayores de edad que habían respondido de una manera positiva frente a una situación adversa, se tomó en cuenta sus testimonios aplicándoles la escala, permitiéndoles definir claramente las escalas de la resiliencia, esta escala nos ayuda a determinar la capacidad de adaptación que tienen los sujetos, pero de una manera positiva y asertiva, el cual promueve el equilibrio y la disminución de efectos negativos como el estrés. Esta describe a la capacidad de poder resistir, tolerar, presiones, obstáculos que

se presenten y superarlas de una manera adecuada transformándola en situaciones de beneficio personal, utilizando todos los recursos personales con los que cuente.

b. Modelo del desafío de Wolin y Wolin

Wolin y Wolin (1976), mencionan que las adversidades siempre representarán un daño, pero también un aprendizaje que permitirá transformar ese daño en una situación positiva, construyendo factores de superación personal, estos señalan factores protectores para todos los seres humanos, ayudándolos a fomentar pasos para poder superar adversidades. Como principal paso menciona que es importante reconocer las experiencias desde una visión amplia, solicitando a la familia que brinden apoyo emocional, manteniendo una comunicación dinámica, el segundo paso, sería precisar que sentimientos están surgiendo por la situación adversa, recordar los hechos y experiencias pasadas, para la resolución de problemas y en posterior centrarse solamente en los aspectos positivos, para así transformarla en una capacidad de resolución de conflictos.

3.2.2.3. Dimensiones de la resiliencia según Wagnild y Young.

A. Confianza en sí mismo.

La confianza en sí mismo, es considerada como la capacidad personal, en sus conocimientos, en su fuerza y limitación de uno mismo, con aptitud para la toma de decisiones así mismo con la capacidad de reconocer sus propias competencia y habilidades.

B. Ecuanimidad

Es la perspectiva personal equilibrada, definida como la capacidad de mantener el equilibrio de las experiencias pasadas, connotando la habilidad de estar calmado al momento de tomar las decisiones, recibir las adversidades como se presenten, de manera serena y moderada.

C. Perseverancia

Se refiere a la capacidad personal de seguir adelante ante las adversidades o problemas, sentir esa fuerza interna para seguir en la batalla, tratando de construir una vida mejor, pero siempre involucrando a la autodisciplina.

D. Satisfacción personal

Es cuando una persona comprende la vida de una manera significativa, le atribuye un valor y un interés a la capacidad para comprender las contribuciones y tener una razón por la cual vivir.

E. El sentirse bien solo

Es la capacidad para comprender que la senda de la vida de cada persona es única, mientras que se comparten algunas experiencias, quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.

3.2.2.4. Niveles de la resiliencia

Según, Wagnild y Young. (2009) menciona a tres niveles de resiliencia, se mencionan a continuación.

a. Resiliencia alta.

Se refiere al nivel, donde las personas poseen características personales e incluyen asertividad, buena capacidad de convivencia, empleo adecuado de estrategias de afrontamiento, capacidad de control de impulsos. Son generalmente personas con una gran habilidad social, con alta flexibilidad a los cambios, son personas autónomas, y son de las que piensan siempre en positivo, y proyectan un futuro prometedor, tienen la capacidad de auto motivarse, confiando en sus propios actos.

b. Resiliencia moderada.

Son personas que necesitan apoyo del ambiente que los rodea para poder tener una capacidad resiliente, el entorno que lo rodea

determina e influye mucho en sus decisiones positivas y negativas, frente ante cualquier situación difícil con muchas adversidades.

c. Resiliencia baja.

A esta persona le cuesta mucho aceptar la realidad tal y como es, generalmente presenta un sentimiento de inseguridad e inferioridad, el cual perjudica su presente y futuro. Posee una personalidad pesimista, se muestra vulnerable, no desea experimentar ninguna situación difícil y hasta trata de evitarlas.

3.2.2.5. Tipos de resiliencia

Resiliencia individual

Fernández y Bermúdez (2006), mencionan que es la capacidad de las personas de afrontar situaciones difíciles, pero de una manera positiva, con perseverancia, el mismo que incluye componentes como, la de dirigirse a sí mismo, proteger su integridad frente a alguna adversidad que quiera perjudicarlo, y la otra capacidad de mantener un comportamiento con una actitud positiva, frente a cualquier circunstancia negativa.

Resiliencia familiar

Piña (2015), menciona que este tipo de resiliencia, se refiere a todo aquello que requiera una adaptación y superación familiar, como una crisis familiar, donde todos los miembros de la familia sin excepción, resuelven los conflictos y se comunican de manera asertiva así mismo todos los integrantes deberán de adaptarse a los cambios, para superar las adversidades apoyándose unos a otros.

Resiliencia grupal

Arrogarte (2015), indica que este tipo de resiliencia es aquella que es conocida como la integración y trabajo en grupo, ya que permite que el equipo busque formas de salir delante de forma conjunta. Para ello deberán de dotarse de habilidades para la superación de ciertas

pruebas contando con el apoyo de todo el grupo, ayudando también a la recuperación del equipo.

Resiliencia organizacional

Salanova (2009), menciona que las organizaciones son más resistentes, cuando trabajan en equipo y esta labor fortalece a todos los integrantes, esto ayuda en la recuperación no solamente individual, sino también de todo el grupo, realizando actividades dinámicas que permitan adquirir estas capacidades a lo largo de las experiencias.

3.2.2.6. Resiliencia y covid-19

Gamboa et al. (2020), mencionan que el impacto por covid-19 en la población en general, ha estado generando daño psicológico, como el estrés, la depresión, ansiedad, entre otros. Estas a su vez afectan a los profesionales que se encuentran expuestos a posibles contagios, como los trabajadores de salud, la policía, y todos los encargados de disminuir los casos que se presentan así mismo tienen que utilizar muchas estrategias para afrontar esta difícil situación, lamentablemente no todos reaccionan de la misma manera, haciendo que sus niveles de resiliencia se vean afectados por los múltiples cambios y exigencias que pone el gobierno. En diversos estudios se ha podido determinar que las personas con un alto nivel de resiliencia, responden de manera más adecuada ante situaciones difíciles, como la pandemia por covid.19, o situaciones similares donde se requiera reponerse ante las adversidades en algunos casos desconocidos y nuevos para los sujetos.

3.3. Identificación de las variables

3.3.1. Síndrome de burnout

Según Freudemberger (1976), se conoce al síndrome de burnout como un desorden psicológico, que posee ciertas características como el agotamiento emocional, despersonalización además de la ineficacia, la

cual es producida por factores estresores en el ámbito laboral interpersonal, este incluye signos y síntomas como la irritabilidad, desmotivación, depresión, ansiedad e incluso cinismo.

3.3.2. Resiliencia

Según Carpio (1987), la resiliencia es el talento, la calidad para recobrase a las desgracias, infortunios. Es la cualidad de algunos de recobrase, de resistir frente a alguna adversidad que se presente, etimológicamente significa saltar hacia atrás, reanudación, surgir, entre otros significados. Estas adversidades pueden presentarse en la familia, en el centro de labores, en el centro educativo, en la sociedad en su conjunto, la resiliencia significa invulnerabilidad, es un término relativamente moderno, cuya importancia se relaciona bastante a la recuperación de la salud y promoción de su desarrollo.

IV. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se ubica dentro del enfoque cuantitativo. Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011), el enfoque cuantitativo utiliza en primera actuación la recolección de datos y para posterior hacer un análisis de datos para poder contestar las preguntas de investigación y así también en lo posterior probar las hipótesis formuladas previamente, de la misma manera, confiar en la medición de las variables e instrumentos de investigación, con la aplicación del uso de la estadística descriptiva e inferencial, en el tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis, la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, entre otros.

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

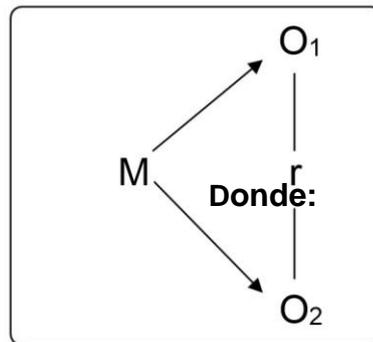
Según su finalidad, la investigación es de tipo básica, según Landeau (2007), menciona que este tipo de investigación es conocida también como pura, el cual tiene como principal objetivo la concepción de nuevas sapiencias, así mismo, obtener nuevos conocimientos sin la necesidad de modificar ni maniobrar comportamientos de la muestra, las variables y dimensiones. Está encaminada a conocer y buscar contribuir a la solución de grandes problemas además de darle una validez y a su vez garantizar su confiabilidad. Según su nivel de investigación, se encuentra en el nivel correlacional el cual pretende especificar ciertas propiedades, además de características que analice el fenómeno, permitiendo así describir tendencias de una determinada población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

4.2. Diseño de Investigación

Para el estudio de la presente investigación ha seguido un diseño Descriptivo - Correlacional. Descriptivo. De acuerdo al control o no de la variable de estudio, es de tipo no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que la investigación no

experimental es aquella que se lleva a cabo sin la necesidad de manipular intencionalmente las variables objeto de estudio.

Así mismo el diseño de la investigación es el descriptivo, correlacional y transeccional, transversal cuya fórmula se muestra en la siguiente imagen:



M = Muestra 60 trabajadores de un Centro de Salud la Revolución.

O1 = Medición del síndrome de burnout

O2 = Medición de la resiliencia

r = Coeficiente de correlación

4.3. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	Freudenberger (1974), definen al síndrome de burnout como el estado de fatiga y/o frustración cuando no se produce el resultado esperado, aburrimiento, monotonía mecanizada, despersonalización, entre otros. Según el autor, menciona que las personas más comprometidas y diligentes con su trabajo, suelen ser las más propensas en contraer y padecer del síndrome de burnout, este estará a su vez determinado por la función que cada uno cumple en su centro de labores.	El síndrome de burnout será medido en tres dimensiones, veintidós indicadores e ítems.	D.1: Agotamiento emocional	- Ítem 1 - Ítem 2 - Ítem 3 - Ítem 6 - Ítem 8 - Ítem 13 - Ítem 14 - Ítem 16 - Ítem 20	Ordinal, de tipo polinómico que consiste en siete opciones de respuesta: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Diariamente	- Bajo - Medio - Alto
			D.2: Despersonalización	- Ítem 5 - Ítem 10 - Ítem 11 - Ítem 15 - Ítem 22		- Bajo - Medio - Alto
			D.3: Realización personal	- Ítem 4 - Ítem 7 - Ítem 9 - Ítem 12 - Ítem 17 - Ítem 18 - Ítem 19 - Ítem 21		- Bajo - Medio - Alto
			D.1: Confianza en sí mismo	- Ítem 6 - Ítem 9 - Ítem 10 - Ítem 13 - Ítem 17 - Ítem 18		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio

Resiliencia	Wagnild y Young (1993) definen a la resiliencia como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.	La resiliencia, será medido en cinco dimensiones y en veinte cinco ítems.		- Ítem 24	Ordinal, de tipo polinómico que consiste en siete opciones según escala Likert de 7 puntos, donde 1 es el máximo en desacuerdo y 7 significa el máximo de acuerdo.	
			D.2: Ecuanimidad	- Ítem 7 - Ítem 8 - Ítem 11 - Ítem 12		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.3: Perseverancia	- Ítem 1 - Ítem 2 - Ítem 4 - Ítem 14 - Ítem 15 - Ítem 20 - Ítem 23		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.4: Satisfacción personal	- Ítem 16 - Ítem 21 - Ítem 22 - Ítem 25		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.5: Sentirse bien solo	- Ítem 5 - Ítem 3 - Ítem 19		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

4.4.2. Hipótesis Específicas

H.E.1 Existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

H.E.2 Existe relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

H.E.3 Existe una relación entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

La población estuvo conformada por un conjunto de personas, los cuales pertenecen a una determinada organización social, comunal u otro, Carbajal (2007), los cuales están determinados a un conjunto de todas las posibles visualizaciones que identifica al objeto de estudio. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de un Centro de Salud la Revolución, ubicada en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno, 2021.

Tabla 1: Población de estudio

Cargo	Población
Médicos cirujanos	04
Enfermeras	16
Obstetras	13
Cirujano dentista	03
Biólogo	02
Técnicos en enfermería	12
Químico farmacéutico	01
Asistente social	03

Psicólogo	01
Personal administrativo	05
TOTAL	60

Fuente: Área de asistencia de personal, 2021.

4.5.2. Muestra

Según Velázquez y Rey (1999, p. 219), mencionan que la muestra de estudio es una porción de la población, los que deberían de cumplir ciertas condiciones de probabilidad y poseer un grado de validez para toda la muestra de estudio. Siendo la población de estudio relativamente pequeña, esta estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de un Centro de Salud la Revolución, ubicada en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno del 2021, quedando conformada de la siguiente manera:

Tabla 2: Muestra de estudio

Cargo	Población
Médicos cirujanos	04
Enfermeras	16
Obstetras	13
Cirujano dentista	03
Biólogo	02
Técnicos en enfermería	12
Químico farmacéutico	01
Asistente social	03
Psicólogo	01
Personal administrativo	05
TOTAL	60

Fuente: Área de asistencia de personal, 2021.

4.5.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó para la presente investigación fue el muestro no probabilístico de tipo censal.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

4.6.1. Técnica

La técnica que se aplicó para la presente investigación en la recolección de datos es la encuesta, de acuerdo a Carrasco (2009), la define como una técnica de investigación social por excelencia, esto es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de información.

4.6.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron en la aplicación de dos Test psicométricos estandarizados, los cuales son los siguientes:

- Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach
- Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach

Nombre del instrumento:	del Maslach burnout inventory (Spanish Version)
Autor(a):	Maslach y Jackson (1981), Adaptado al Perú por García, Herrero y León (2007)
Objetivo del estudio:	Evaluar los niveles de síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Salud la Revolución.
Procedencia:	California
Administración:	Individual o colectivo /Físico o computarizado
Duración:	15 a 20 minutos
Muestra:	60 trabajadores del Centro de Salud la Revolución.
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Agotamiento emocional- Despersonalización- Realización personal en el trabajo
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none">- Nunca (0 puntos)- Pocas veces al año o menos (1 punto)- Una vez al mes o menos (2 puntos)- Algunas veces al mes (3 puntos)- Una vez a la semana (4 puntos)

- Pocas veces a la semana (5 semanas)
- Diariamente (6 puntos)

Dimensiones	Ítems
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

Validez y confiabilidad del instrumento.

El instrumento que se empleó en la presente investigación se encuentra validado y confiabilizado, es por ello que no necesita ser sometidos a estos procesos. El instrumento que se empleara en el estudio, fue el elaborado inicialmente por Maslach y Jackson (1981) y posteriormente fue adaptado al Perú por García, Herrero, León (2007), quienes obtienen niveles de confiabilidad altos, es por eso que los investigadores a nivel nacional e internacional afirman que la validez factorial ha sido aprobada. Muy a pesar de que fue validados y confiabilizado en el Perú, por la diferencia de contextos socioculturales, es que para mayor validez el test estandarizado en mención fue sometido a juicio de expertos, donde 3 profesionales expertos en investigación, revisaron y aprobaron el instrumento.

Ficha técnica del instrumento: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Nombre del instrumento:	del Escala de resiliencia de Wagnild y Young
Autor(a):	Wagnild, G. y Young, H. (1993), Adaptado al Perú por Novella (2002)
Objetivo del estudio:	Evaluar los niveles de resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud la Revolución.
Procedencia:	California
Administración:	Individual o colectivo /Físico o computarizado
Duración:	25 a 30 minutos

- Muestra: 60 trabajadores del Centro de Salud la Revolución.
- Dimensiones:
- Confianza en sí mismo
 - Ecuanimidad
 - Perseverancia
 - Satisfacción personal
 - Sentirse bien solo
- Escala valorativa: Ordinal, de tipo polinómico que consiste en siete opciones según escala Likert de 7 puntos, donde 1 es el máximo en desacuerdo y 7 significa el máximo de acuerdo.

Dimensiones	Ítems
Satisfacción personal	16,21,22,25
Ecuanimidad	7,8,11,12
Sentirse bien solo	5,3,19
Confianza en sí mismo	6,9,10,13,17,18,24
Perseverancia	1,2,4,14,15,20,23

Validez y confiabilidad del instrumento.

El instrumento que se empleó en la presente investigación se encuentra validado y confiabilizado, es por ello que no necesita ser sometidos a estos procesos. El instrumento que se empleara en el estudio, fue el elaborado inicialmente por Wagnild, G. Young, H. (1993) y posteriormente fue adaptado al Perú por Novella (2002), quienes obtienen niveles de confiabilidad altos, es por eso que los investigadores a nivel nacional e internacional afirman que la validez factorial ha sido aprobada. Muy a pesar de que fue validado y confiabilizado en el Perú, por la diferencia de contextos socioculturales, es que para mayor validez el test estandarizado en mención fue sometido a juicio de expertos, donde 3 profesionales expertos en investigación, revisaron y aprobaron el instrumento.

4.7. Recolección de datos

Para conseguir la información que se requiere en la presente investigación, se inició presentando la solicitud al director del Centro de Salud la Revolución, así mismo con la Psicóloga encargada del programa de salud mental del establecimiento, el cual está ubicado del distrito de Juliaca, para así de esta manera coordinar para la aplicación de los instrumentos. El siguiente paso será la aplicación de los instrumentos a los trabajadores que conforman la muestra del estudio, para lo cual, y previa coordinación con la dirección se aplicara de manera presencial, además de firmar el consentimiento informado.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

La presente investigación, manejo la información recopilada durante el proceso mismo, para lo cual, se efectuó las pautas que se requiera para la estadística descriptiva, con el principal objetivo de que se mejore la interpretación de las variables de estudio, dimensiones e indicadores que se tomaron en cuenta, para lograr el óptimo desarrollo y explicación de la misma.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS-25, para ello previamente los datos recolectados fueron llevados a la hoja de cálculo del programa Excel 2013, para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable X (Síndrome de burnout) y la variable Y (Resiliencia), de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución.

Se empleó la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov por ser una muestra mayor de 50 datos, la prueba de bondad tuvo como finalidad determinar la existencia de datos paramétricos o no paramétricos, y así con los valores de significancia, definir cuál prueba de hipótesis se podría utilizar a futuro para la interpretación de los datos recolectado.

V. RESULTADOS

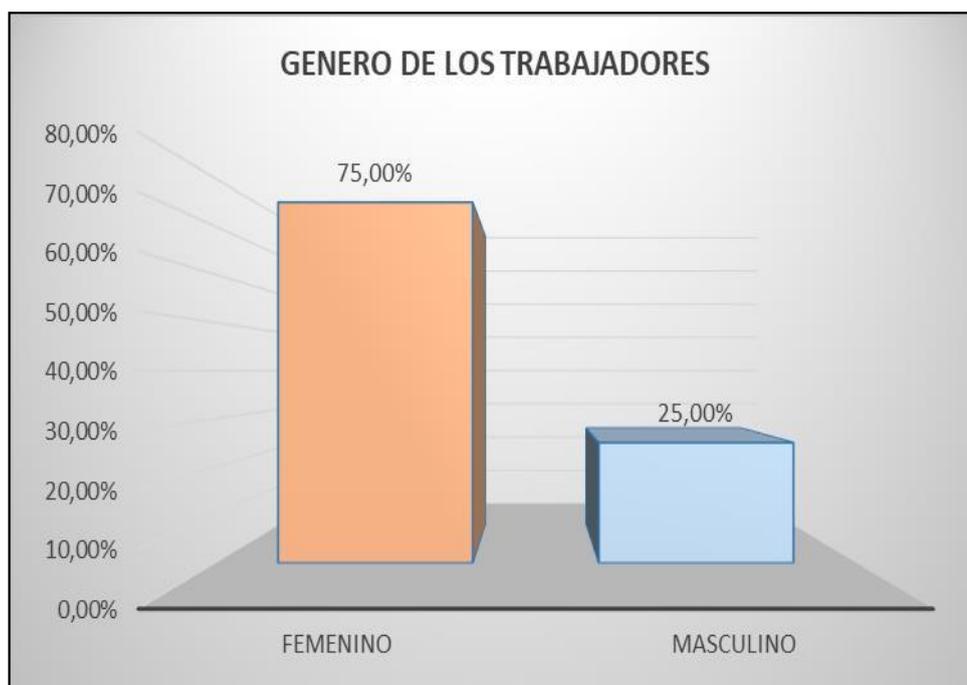
5.1. Presentación de Resultados - Descriptivos

Cuadro Nº 01: Frecuencias y porcentajes según rango género de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	45	75,0	75,0	75,0
Masculino	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura Nº 01: Frecuencias y porcentajes según rango género de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



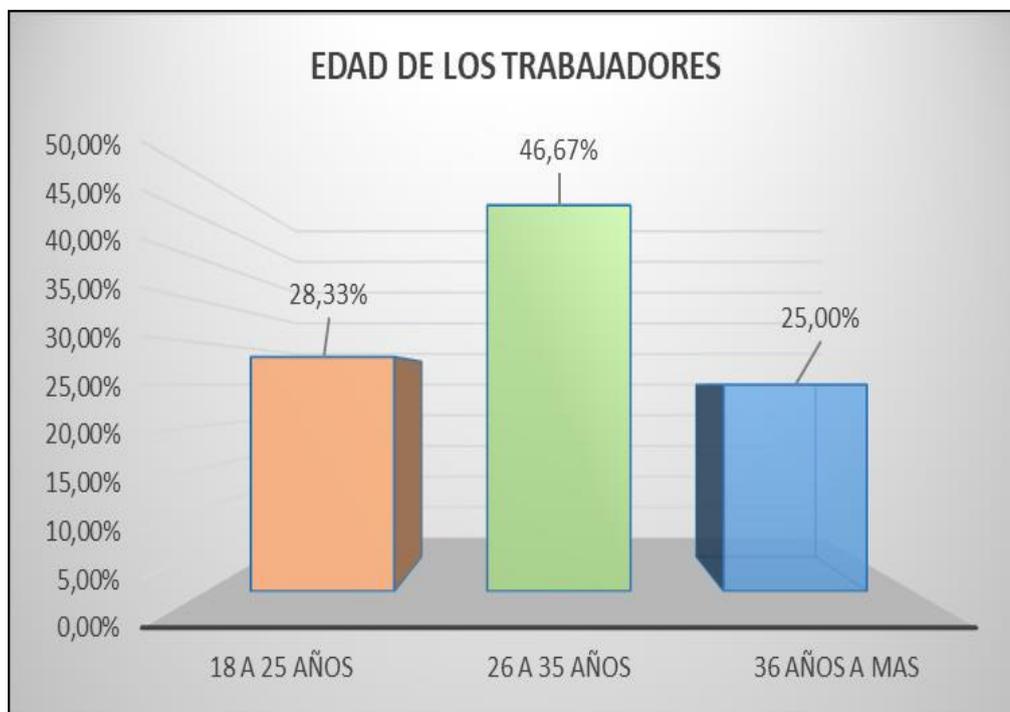
Fuente: Elaboración propia

Cuadro Nº 02: Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 a 25 años	17	28,3	28,3	28,3
26 a 35 años	28	46,7	46,7	75,0
36 años a más	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura Nº 02: Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



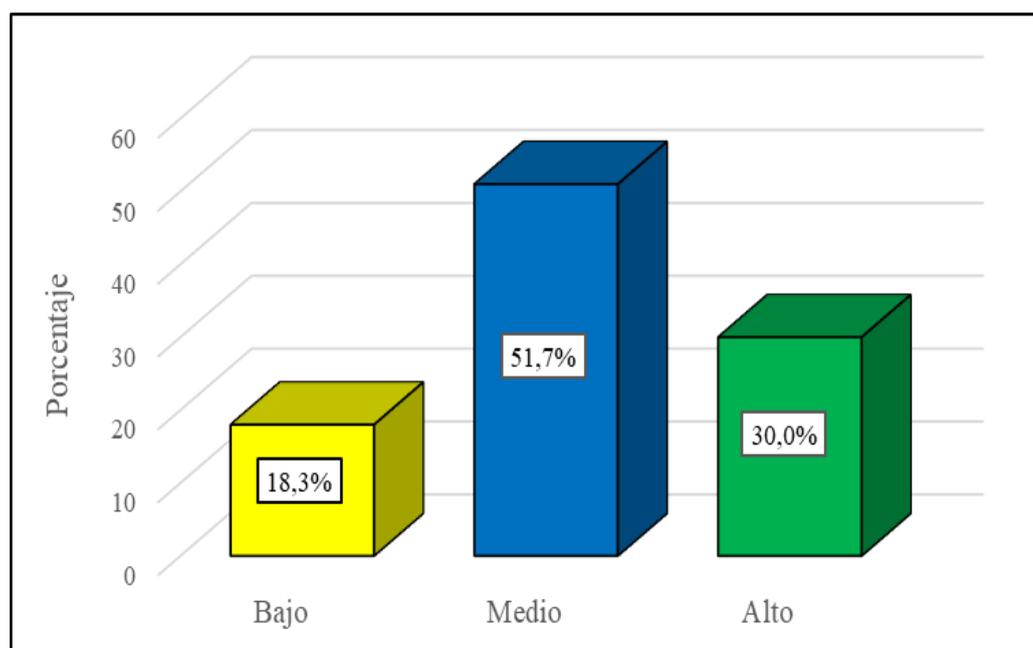
Fuente: Elaboración propia

Cuadro Nº 03: Frecuencias y porcentajes de los niveles de Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Riesgo	11	18,3	18,3	18,3
	Tendencia	31	51,7	51,7	70,0
	Burnout	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura Nº 03: Frecuencias y porcentajes de los niveles de Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



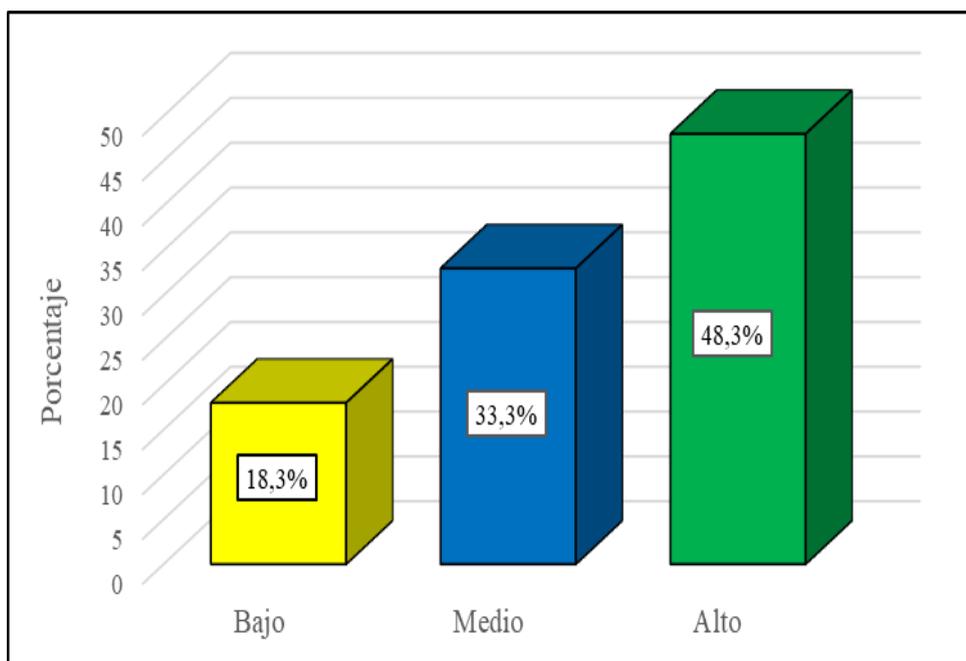
Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 04: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	< = 11	11	18,3	18,3
	Medio	12-20	20	33,3	51,7
	Alto	> = 21	29	48,3	100,0
	Total		60	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura Nª 04: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



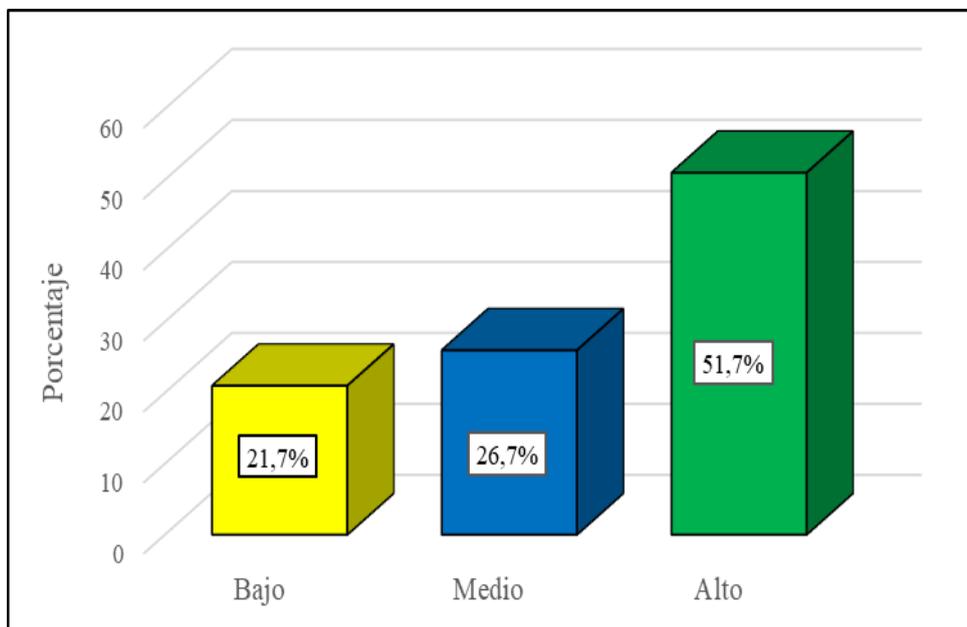
Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 05: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	<= 2	13	21,7	21,7
	Medio	3-6	16	26,7	48,3
	Alto	>= 7	31	51,7	100,0
	Total		60	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 05: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



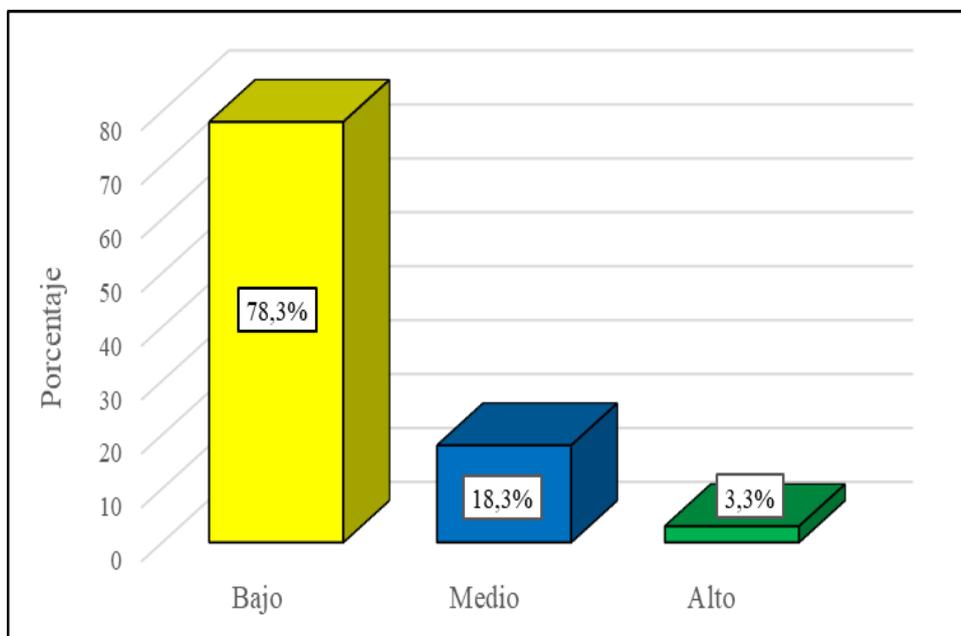
Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 06: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	> =44	47	78,3	78,3
	Medio	40-43	11	18,3	96,7
	Alto	< =39	2	3,3	100,0
	Total		60	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura N° 06: Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



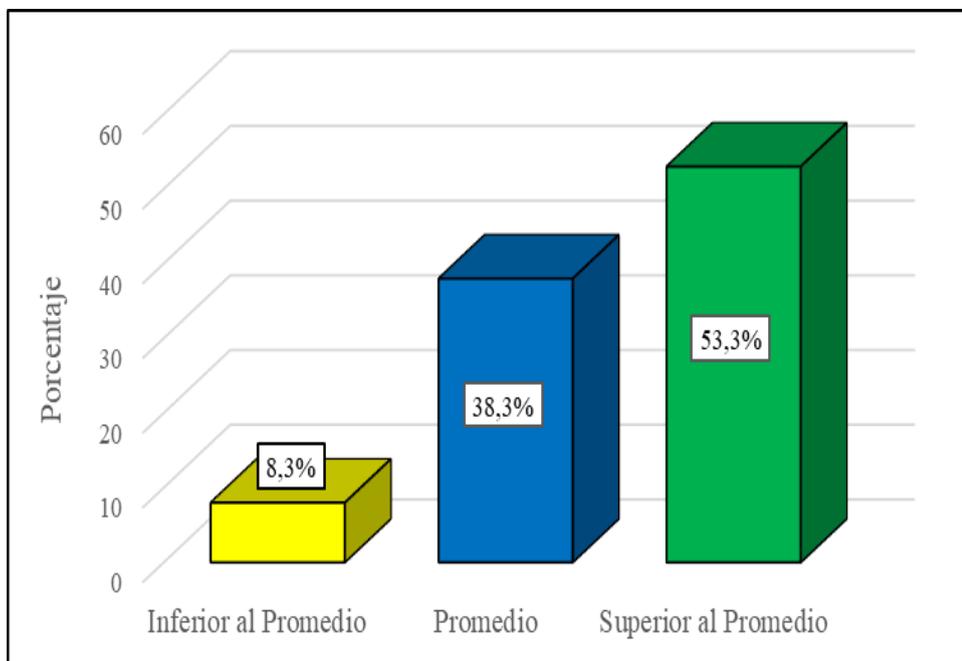
Fuente: Elaboración propia

Cuadro Nº 07: Frecuencias y porcentajes de los niveles de Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Inferior al Promedio	< = 60	5	8,3	8,3
Promedio	62-69	23	38,3	46,7
Superior al Promedio	> = 70	32	53,3	100,0
Total		60	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura Nº 07: Frecuencias y porcentajes de los niveles de Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Presentación de Resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y expresados en la estadística descriptiva:

1. En el cuadro N° 01 y Figura N° 01, se observa que, el 75% (45/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución son del sexo femenino y el 25% (15/60) son del sexo masculino.
2. En el cuadro N° 02 y Figura N° 02, se observa que, el 46.7% (28/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen edades de 26 a 35 años, un 28.3% (17/60) poseen edades de 18 a 25 y solo el 25% (15/60) poseen edades de 36 años a más.
3. En el cuadro N° 03 y Figura N° 03, se observa que, el 51.7% (31/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen tendencia a contraer Síndrome de Burnout, un 30.0% (18/60) poseen Síndrome de Burnout y solo un 18.3% (11/60) posee riesgo a contraer Síndrome de Burnout.
4. En el cuadro N° 04 y Figura N° 04, se observa que, el 48.3% (29/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen un nivel alto de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, un 33.3% (20/60) posee un nivel medio y el 18.3% (11/60) posee un nivel bajo de la dimensión agotamiento emocional.
5. En el cuadro N° 05 y Figura N° 05, se observa que, el 51.7% (31/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen un nivel alto de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout, un 26.7% (16/60) posee un nivel medio y el 21.7% (13/60) posee un nivel bajo de la dimensión despersonalización.
6. En el cuadro N° 06 y Figura N° 06, se observa que, el 78.3% (47/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen un nivel

bajo de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout, un 18.3% (11/60) posee un nivel medio y el 3.3% (2/60) posee un nivel alto de la dimensión realización personal.

7. En el cuadro N° 07 y Figura N° 07, se observa que, el 53.3% (32/60) de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución poseen un nivel superior al promedio de resiliencia, un 38.3% (23/60) poseen un nivel promedio de resiliencia y solo un 8.3% (5/60) posee un nivel inferior al promedio de resiliencia.

Cuadro Nº 08: Tabla cruzada para Síndrome de burnout y genero de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

			Género		
			Femenino	Masculino	Total
Niveles de Burnout	Riesgo	Recuento	6	5	11
		% dentro de Género	13,3%	33,3%	18,3%
Tendencia		Recuento	24	7	31
		% dentro de Género	53,3%	46,7%	51,7%
Burnout		Recuento	15	3	18
		% dentro de Género	33,3%	20,0%	30,0%
Total		Recuento	45	15	60
		% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla Nº 08, se observa la tabla cruzada para la variable Síndrome de burnout y genero, donde se puede determinar que del total de 45(100%) trabajadoras del sexo femenino 6(13.3%) poseen riesgo a poseer síndrome de burnout, 24(53.3%) tienen tendencia a burnout y el 15(33.3%) poseen síndrome de burnout, así mismo, se puede determinar que del total de 15(100%) trabajadores del sexo masculino 5(33.3%) poseen riesgo a poseer síndrome de burnout, 7(46.7%) tienen tendencia a burnout y el 3(20.0%) poseen síndrome de burnout

Cuadro N° 09: Tabla cruzada para Resiliencia y genero de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Género			
		Femenino	Masculino	Total	
Nivel de Resiliencia	Inferior al Promedio	Recuento	3	2	5
		% dentro de Género	6,7%	13,3%	8,3%
	Promedio	Recuento	19	4	23
		% dentro de Género	42,2%	26,7%	38,3%
	Superior al Promedio	Recuento	23	9	32
		% dentro de Género	51,1%	60,0%	53,3%
Total		Recuento	45	15	60
		% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla N° 09, se observa la tabla cruzada para la variable Resiliencia y genero, donde se puede determinar que del total de 45(100%) trabajadoras del sexo femenino 3(6.7%) poseen un nivel inferior al promedio de resiliencia, 19(42.2%) poseen un nivel promedio de resiliencia y el 23(51.1%) poseen un nivel superior al promedio, así mismo, se puede determinar que del total de 15(100%) trabajadores del sexo masculino, 2(13.3%) poseen un nivel inferior al promedio de resiliencia, 4(26.7%) poseen un nivel promedio de resiliencia y el 9(60.0%) poseen un nivel superior al promedio.

Cuadro Nº 10: Tabla cruzada para Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Nivel de Burnout				
		Riesgo	Tendencia	Burnout	Total	
Nivel de Resiliencia	Inferior al Promedio	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de Niveles de Burnout	0,0%	3,2%	22,2%	8,3%
Promedio		Recuento	2	12	9	23
		% dentro de Niveles de Burnout	18,2%	38,7%	50,0%	38,3%
Superior al Promedio		Recuento	9	18	5	32
		% dentro de Niveles de Burnout	81,8%	58,1%	27,8%	53,3%
Total		Recuento	11	31	18	60
		% dentro de Niveles de Burnout	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla Nº 10, se observa la tabla cruzada para la variable Síndrome de burnout y la variable Resiliencia, donde se puede determinar que del total de 11(100%) personas del nivel Riesgo de burnout, 0(0%) tienen un nivel de Resiliencia Inferior al promedio, 2(18,2%) nivel Promedio, y 9(81,8%) Superior al promedio. Del total de 31(100%) personas del nivel Tendencia de burnout, el 1(3.2%) tienen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 12(38.7%) nivel Promedio, y 18(58.1%) Superior al promedio. Así mismo, del total de 18(100%) personas del nivel burnout, el 4(22.2%) tienen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 9(50.0%) nivel Promedio, y 5(27.8%) Superior al promedio.

Cuadro Nº 11: Tabla cruzada para dimensión agotamiento emocional del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

			Nivel de Agotamiento emocional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de Resiliencia	Inferior al Promedio	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de Nivel de Agotamiento emocional	0,0%	5,0%	13,8%	8,3%
	Promedio	Recuento	3	7	13	23
		% dentro de Nivel de Agotamiento emocional	27,3%	35,0%	44,8%	38,3%
Superior al Promedio		Recuento	8	12	12	32
		% dentro de Nivel de Agotamiento emocional	72,7%	60,0%	41,4%	53,3%
Total		Recuento	11	20	29	60
		% dentro de Nivel de Agotamiento emocional	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla Nº 11, se observa la tabla cruzada para la dimensión agotamiento emocional de la variable Síndrome de burnout y la variable Resiliencia, donde se puede determinar que del total de 11(100%) trabajadores con un nivel de agotamiento emocional bajo, 0(0.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 3(27.3%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 8(72.7%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Así mismo se determinó que, del total de 20(100%) trabajadores con un nivel de agotamiento emocional medio, 1(5.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 7(35.0%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 12(60.0%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Además, del total de 29(100%) trabajadores con un nivel de agotamiento emocional alto, 4(13.8%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 13(44.8%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 12(41.4%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia.

Cuadro Nº 12: Tabla cruzada para dimensión despersonalización del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

			Nivel de Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de Resiliencia	Inferior al Promedio	Recuento	0	0	5	5
		% dentro de Nivel de Despersonalización	0,0%	0,0%	16,1%	8,3%
	Promedio	Recuento	2	7	14	23
		% dentro de Nivel de Despersonalización	15,4%	43,8%	45,2%	38,3%
	Superior al Promedio	Recuento	11	9	12	32
		% dentro de Nivel de Despersonalización	84,6%	56,3%	38,7%	53,3%
Total		Recuento	13	16	31	60
		% dentro de Nivel de Despersonalización	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
			%	%	%	%

En la tabla Nº 12, se observa la tabla cruzada para la dimensión despersonalización de la variable Síndrome de burnout y la variable Resiliencia, donde se puede determinar que del total de 13(100%) trabajadores con un nivel de despersonalización bajo, 0(0.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 2(15.4%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 11(84.6%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Así mismo se determinó que, del total de 16(100%) trabajadores con un nivel de despersonalización medio, 0(0.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 7(43.8%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 9(56.3%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Además, del total de 31(100%) trabajadores con un nivel de despersonalización alto, 5(16.1%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 14(45.2%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 12(38.7%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia.

Cuadro Nº 13: Tabla cruzada para dimensión realización personal del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

			Nivel de Realización personal			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de Resiliencia	Inferior	Recuento	5	0	0	5
	Promedio	% dentro de Nivel Realización personal	10,6%	0,0%	0,0%	8,3%
	Superior	Recuento	19	3	1	23
		% dentro de Nivel Realización personal	40,4%	27,3%	50,0%	38,3%
Nivel de Resiliencia	Promedio	Recuento	23	8	1	32
	Superior	% dentro de Nivel Realización personal	48,9%	72,7%	50,0%	53,3%
	Total	Recuento	47	11	2	60
		% dentro Nivel de Realización personal	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

En la tabla Nº 13, se observa la tabla cruzada para la dimensión realización personal de la variable Síndrome de burnout y la variable Resiliencia, donde se puede determinar que del total de 47(100%) trabajadores con un nivel de realización personal bajo, 5(10.6%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 19(40.4%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 23(48.9%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Así mismo se determinó que, del total de 11(100%) trabajadores con un nivel de realización personal medio, 0(0.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 3(27.3%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 8(72.7%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia. Además, del total de 2(100%) trabajadores con un nivel de realización personal alto, 0(0.0%) poseen un nivel de resiliencia inferior al promedio, 1(50.0%) posee un nivel promedio de resiliencia, y 1(50.0%) posee un nivel superior al promedio de resiliencia.

PRUEBA DE BONDAD O NORMALIDAD

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: Los datos poseen una distribución normal

H1: Los datos NO poseen una distribución normal

2. Elección del nivel de significación (α)

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Prueba estadística a emplear

Tomando en cuenta la muestra de estudio es $>$ a 50 datos, se pudo identificar el uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, según la Sig. Asintótica (bilateral), también conocida como p valor, nos permite conocer si debemos de utilizar una prueba paramétrica o no paramétrica.

Cuadro N° 14: Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Burnout	Resiliencia
N		60	60
Parámetros normales	Media	42,20	70,17
	Desviación estándar	15,319	6,520
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,055	,095
	Positivo	,055	,049
	Negativo	-,053	-,095
Estadístico de prueba		,055	,095
Sig. asintótica (bilateral)		,200	,200

Fuente: Data de resultados

4. Criterio de decisión

Si p - valor $< 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si el p - valor $\geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza H_a .

5. Decisión y conclusión

En este caso, el p -valor para los puntajes del Burnout ($,200$) y Resiliencia ($,200$) son mayores al nivel de significancia $0,05$, por lo tanto, ambos tienen una distribución normal. Se tomará Pearson para correlación entre dimensiones, más no entre las variables principales Burnout y Resiliencia, porque el burnout no es la suma de las dimensiones sino una configuración de ellas, para lo cual se utilizará Rho de Spearman, con la finalidad de determinar si ambas variables se relacionan significativamente.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

1º Planteando hipótesis estadística

Hipótesis nula H0 ($p \geq 0,05$)

No existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

($p = 0$)

Hipótesis alterna H1 ($p < 0,05$)

Existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.

($p \neq 0$)

2º Nivel de significancia

El trabajo de investigación corresponde a las ciencias de la salud; por tanto, el nivel confianza es de 95% y el nivel de significancia es $\alpha = 0,05$, es decir, la probabilidad de riesgo de error es equivalente al 5%.

3º Selección de prueba estadística

Rho de Spearman:

p-valor $< \alpha$, se acepta a H1

p-valor $> \alpha$, entonces se acepta la hipótesis H0.

Cuadro N° 15: Correlación de Rho de Spearman entre el Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

			Burnout	Resiliencia
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,386
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,386**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

Fuente: Data de resultados

4º Lectura del p valor sig

El p -valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo Rho de Spearman es 0,002

5º Decisión y conclusión

Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,002$ es menor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, si existe relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

1º Planteando hipótesis estadística

Hipótesis nula H0 ($p \geq 0,05$)

No existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p = 0$)

Hipótesis alterna H1 ($p < 0,05$)

Existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p \neq 0$)

2º Nivel de significancia

El trabajo de investigación corresponde a las ciencias de la salud; por tanto, el nivel confianza es de 95% y el nivel de significancia es $\alpha = 0,05$, es decir, la probabilidad de riesgo de error es equivalente al 5%.

3º Selección de prueba estadística

Pearson:

$p\text{-valor} < \alpha$, se acepta a H1

$p\text{-valor} > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis H0.

Cuadro Nº 16: Correlación de Pearson entre la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Agotamiento emocional	Resiliencia
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	-,193
	Sig. (bilateral)		,139
	N	60	60
Resiliencia	Correlación de Pearson	-,193	1
	Sig. (bilateral)	,139	
	N	60	60

Fuente: Data de resultados

4º Lectura del p valor sig

El p -valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo Pearson es 0,139

5º Decisión y conclusión

Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,139$ es mayor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, no existe relación significativa negativa entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Existe relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

1º Planteando hipótesis estadística

Hipótesis nula H0 ($p \geq 0,05$)

No existe relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p = 0$)

Hipótesis alterna H1 ($p < 0,05$)

Existe relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p \neq 0$)

2º Nivel de significancia

El trabajo de investigación corresponde a las ciencias de la salud; por tanto, el nivel confianza es de 95% y el nivel de significancia es $\alpha = 0,05$, es decir, la probabilidad de riesgo de error es equivalente al 5%.

3º Selección de prueba estadística

Pearson:

$p\text{-valor} < \alpha$, se acepta a H1

$p\text{-valor} > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis H0.

Cuadro Nº 17: Correlación de Pearson entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Despersonalización	Resiliencia
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	-,254
	Sig. (bilateral)		,049
	N	60	60
Resiliencia	Correlación de Pearson	-,254	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	60	60

Fuente: Data de resultados

4º Lectura del p valor sig

El p -valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo Pearson es 0,049.

5º Decisión y conclusión

Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,049$ es menor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, si existe relación significativa negativa entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Existe una relación entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

1º Planteando hipótesis estadística

Hipótesis nula H0 ($p \geq 0,05$)

No existe una relación entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p = 0$)

Hipótesis alterna H1 ($p < 0,05$)

Existe una relación entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

($p \neq 0$)

2º Nivel de significancia

El trabajo de investigación corresponde a las ciencias de la salud; por tanto, el nivel confianza es de 95% y el nivel de significancia es $\alpha = 0,05$, es decir, la probabilidad de riesgo de error es equivalente al 5%.

3º Selección de prueba estadística

Pearson:

$p\text{-valor} < \alpha$, se acepta a H1

$p\text{-valor} > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis H0.

Cuadro Nº 18: Correlación de Pearson entre la dimensión Realización personal del Síndrome de burnout y Resiliencia de los trabajadores del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2021.

		Realización personal	Resiliencia
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,307
	Sig. (bilateral)		,017
	N	60	60
Resiliencia	Correlación de Pearson	,307*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	60	60

Fuente: Data de resultados

4º Lectura del p valor sig

El p -valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo Pearson es 0,017.

5º Decisión y conclusión

Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,017$ es menor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, si existe relación significativa positiva entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – prueba de hipótesis

La discusión de los resultados obtenidos se realizó contrastando todos los hallazgos descriptivos encontrados con los antecedentes encontrados, los cuales guardan relación con alguna variable de estudio, así mismo, se respaldan en aportes teóricos antes citados en el apartado de bases teóricas.

Al ser una investigación que se encuentra en el tercer nivel de investigación, es decir descriptivo correlacional, este requirió la formulación de hipótesis general y específicas, así mismo, se realizó la contrastación de hipótesis, el cual permitió aceptar o rechazar las hipótesis estadísticas alternas y nulas.

6.2. Comparación de los resultados con antecedentes

De acuerdo con los resultados correlacionales encontrados, se pudo determinar que, si existe relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2021, obteniendo un p- valor de la significancia asintótica calculado a través del estadígrafo de Rho de Spearman es 0,002 lo cual indica que los niveles encontrados de síndrome de burnout les corresponden a los niveles de resiliencia y viceversa.

Estos resultados correlacionales se comparan con otras investigaciones similares, como la de Sigal et al. (2020), quienes realizaron una investigación titulada: Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos de Buenos Aires Argentina. Instituto Cardiovascular, el cual concluye que existe una correlación negativa significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los residentes de cardiología. Así mismo, en otra investigación realizada por Martínez et al. (2021), quienes en su investigación titulada Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográfica en enfermeros mexicanos en la pandemia por covid-19, el mismo que concluye en que existe una correlación

significativa entre la resiliencia y la edad, así mismo, también se encontró una relación entre un adecuado nivel de bienestar psicológico. Además, en el ámbito nacional, se encontraron investigaciones similares como la de Neciosup (2020), quien realizó una tesis Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos de Covid-19, el cual concluyó en que ambas variables se relacionan significativamente. Así también, Carranza (2019), realizó una tesis titulada; Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en la consulta externa del Hospital Regional de Ica, el mismo que concluye en no existe relación significativa entre ambas variables, ni con sus dimensiones. Además de encontrar otro estudio realizado por Mezollam (2018), quien realizó una investigación Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un Hospital, el cual concluyó que se encuentra una relación significativa entre las variables de estudio.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Según Freudenberger (1976), quien menciona al síndrome de burnout como un desorden psicológico, que posee ciertas características como el agotamiento emocional, despersonalización además de la ineficacia, la cual es producida por factores estresores en el ámbito laboral interpersonal, este incluye signos y síntomas como la irritabilidad, desmotivación, depresión, ansiedad e incluso cinismo. Así mismo, Maslach (1982) señala que el síndrome de burnout tiene un inicio cuando el trabajador se ve expuesto a circunstancias laborales de estrés laboral crónico, que tengan una duración de no menos de 6 meses de forma continua, y que además de haber utilizado diferentes estrategias de afrontamiento frente a este estrés, no han podido solucionarse de una manera adecuada y este estrés poco a poco se va acumulando hasta que llega a padecer este síndrome de burnout.

Así también, en cuanto a la variable resiliencia, según Carpio (1987), la resiliencia es el talento, la calidad para recobrase a las desgracias,

infortunios. Es la cualidad de algunos de recobrase, de resistir frente a alguna adversidad que se presente, etimológicamente significa saltar hacia atrás, reanudación, surgir, entre otros significados. Además, Infante (2002), menciona que este término proviene de la física, para poder describir a sujetos que viven situaciones difíciles y van desarrollándose de manera adecuada, tanto físicamente como en su bienestar psicológica, señala además que es la capacidad para tener éxito en la vida a pesar de tener dificultades.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; señala que, con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, no existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,139$ es mayor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

En la hipótesis específica N°2; señala que, con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, si existe relación significativa negativa entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,049$ es menor que la significancia asumida de 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

En la hipótesis específica N°3; señala que, con un nivel de confianza de 95%, se puede decir que, si existe relación significativa positiva entre la realización personal y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Siendo el p-valor de significancia

calculada $p=0,017$ es menor que la significancia asumida de $0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Se puede concluir señalando que, si existe relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2021. Siendo el p-valor de significancia calculada $p=0,002$ es menor que la significancia asumida de $0,05$; por tanto, es decir ambos se corresponden mutuamente.

CONCLUSIONES

Las conclusiones finales que se abordan luego de haber realizado el presente estudio de investigación son:

Primera En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r = -0,386$ y un p – valor de la significancia asintótica de $p = 0,002$ entre ambas variables de estudio, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que, si existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Es decir, un bajo nivel de Síndrome de Burnout le corresponde un buen nivel de Resiliencia y viceversa.

Segunda En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,193$ y un p – valor de la significancia asintótica de $p = 0,139$ entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la resiliencia, por lo cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, lo que indica que, no existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Es decir, un nivel bajo de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout no le corresponde un buen nivel de Resiliencia y viceversa.

Tercera En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,254$ y un p – valor de la significancia asintótica de $p = 0,049$ entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la resiliencia, por lo cual se aceptó la hipótesis

alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que, si existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Es decir, un nivel bajo de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout le corresponde un buen nivel de Resiliencia y viceversa.

Cuarta En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,307$ y un p – valor de la significancia asintótica de $p = 0,017$ entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la resiliencia, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que, si existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021. Es decir, un nivel bajo de realización personal del Síndrome de Burnout le corresponde un bajo nivel de Resiliencia y viceversa.

RECOMENDACIONES

Luego de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Al Centro de Salud la Revolución de Juliaca, realizar planes de trabajo en conjunto desde la jefatura hasta el último trabajador de salud, para poder desarrollar programas de prevención de Síndrome de burnout, así mismo la mejora de la resiliencia en el personal trabajador del establecimiento, más aún en estos tiempos de pandemia por covid-19, donde los trabajadores se ven expuestos a la presión del trabajo, por los múltiples cambios que se realizaron en los centros de labores del sector salud.
2. Al servicio de Psicología, realizar programas de promoción y sobre todo prevención sobre temas relacionados cuidado de la salud mental, sobre todo a la prevención de Síndrome de burnout en altos niveles en los trabajadores, además de promocionar la importancia de poseer una buena capacidad de resiliencia ante los cambios que se viven actualmente.
3. A los trabajadores de salud en general, acudir inmediatamente al Servicio de psicología apenas se detecte algún síntoma de síndrome de burnout, conocido como cansancio emocional, a fin de poder intervenir a tiempo y prevenir complicaciones a futuro.
4. A la comunidad científica, seguir con la línea de investigación realizada en la presente investigación, para poder así obtener más resultados fidedignos, los cuales nos permitan conocer más sobre las repercusiones en la salud mental de los trabajadores de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V. y Viamonte, B. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la unidad de cuidados intensivos en Lima metropolitana*. [Trabajo de investigación para obtener el título profesional de psicóloga. Universidad peruana unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/429>
- Arrogarte O. (2015). Resiliencia en enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. *Index de Enfermería*, 24(4), 232-235. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300009
- Carbajal, Y. (2007). ¿Cómo elaborar una investigación desde el enfoque cuantitativo? Manuscrito: USMP.
- Carranza, G. (2019). *Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en consulta externa del Hospital Regional de Ica*. [Trabajo de investigación para obtener el grado de Licenciado en psicología. Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/871>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Ed. San Marcos.
- Chiluiza, J. y Fuentes, D. (2021). *Síndrome de burnout y resiliencia por covid-19 en enfermeras del Hospital José María Velasco, Tena, Ecuador*. [Tesis para obtener el título de Psicólogo clínico]. Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7881>
- Díaz, C. (2020). Síndrome de quemazón en el personal de salud. *EDIC Coll Div Educ Contin.*
https://www.academia.edu/25170643/Sindrome_de_Quemazon_en_el_Personal_de_Salud

- Edelwich, J. Y Brodsky, A. (1980): *Burnout: etapas de desilusión en las profesiones de ayuda*. Nueva York: Prensa de Ciencias Humanas.
- Escalante, L. y Paz, E. (2018). *Síndrome de burnout y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Casma*. [Tesis para obtener el título de Psicólogas]. Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14021>
- Fernández, L., y Bermúdez, M. (2006). Resiliencia en adultos: una revisión teórica. *Terapia Psicológica*, 33(3), 257-276. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78543221009>
- Freudenberger, B. (1976). Abuso de alcohol y drogas. *Burnout*, 3(1): 49 -49.
- Gamboa, L., Becerra, K. y López, Y. (2021). *Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19*. *Revista del cuerpo médico Hospital Nacional Almanzor*. ISSN 2227- 4731. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312021000300007&script=sci_arttext
- García, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud en la pandemia por covid-19 en México. *Revista Salud UIS*. 52(4): 432- 439. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/11528>
- Gil-Monte, P. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide
- Grieco, D. (2012). *Rasgos de personalidad y características resilientes en adultos en conflicto con la ley penal reincidentes*. (Tesis de Licenciada en Psicología). Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe, Argentina. Consultado en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106645.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6.^a ed. McGraw Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (5^a Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- House (1981), Síndrome de Quemarse por el Trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Ciencia y Enfermería*, 23(3), 99- 111. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300099>
- Huisa, C. (2021). Factores asociados a la resiliencia en el personal que labora en el Hospital Goyeneche. [Tesis para obtener el título de Medica Cirujana]. Repositorio Universidad San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12317>
- Infante, F. (2002). La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente. En Melillo, A. y Suárez, N. (comp.). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. ed. Alfa
- Maslach, C. (1982). Estrés laboral y agotamiento. *Comprendiendo el burnout*. https://www.researchgate.net/publication/240370761_Understanding_burnout_Definitional_issues_in_analyzing_a_complex_phenomenon
- Maslach, C. y Jackson, S. (2016). *Maslach Burnout Inventory*. Estados Unidos. <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>.
- Martínez, R., Gonzales, L., Navarro, N., Roca, J. y Reynoso, O. (2021). *Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográfica en enfermeros*

mexicanos en la pandemia por covid-19. Revista Electrónica de Enfermería
ISSN 1695-6141. N° 63.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000300001

Mezollam, A. (2018). *Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores en un Hospital*. [Trabajo de investigación realizado para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima].
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140>

Ministerio de trabajo de Colombia (2015). Universidad Pontificia Javeriana. Síndrome de agotamiento laboral. *Protocolo de prevención y actuación*.
<http://simeon.com.co/summary/11-protocolos-de-intervencion-para-riesgos-psicosociales/41-protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.html>

Monte, P. (2017). Jornada el síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales. España: Saluda.

Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis*. Segunda Edición. Lima. Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Oliva, G. (2017). *Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima*. [Tesis para obtener el título de Médico cirujano]. Repositorio Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1181>

Parrilla, E. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Rodolfo Robles Valverde*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>.

- Pantigozo, M. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y las características laborales de los profesionales de salud del Hospital Regional de Ica*. [Trabajo de investigación para obtener el título de médico cirujano. Universidad Privada San Juan Bautista]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1675953>
- Peñañiel, J., Ramírez, A., Mesa, I. y Martínez, P. (2021). *Impacto psicológico y la resiliencia del personal de salud en tiempos de covid-19*. Revista Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/1_impacto_psicologico_resiliencia.pdf
- Pines, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf>
- Piña, J. (2015). Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología. Anales de psicología, 31(3), 751-758. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16741429001>
- Ramos, F. (2018). *Resiliencia y síndrome de burnout en enfermeros de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales de Lima*. [Tesis para obtener el título de Licenciado en enfermería]. Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3194>
- Reyes, J. y Torres, O. (2021). *Síndrome de burnout y resiliencia del personal de salud durante covid-19 en el Centro de Salud Manchay, Pachacamac*. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Trabajo social]. Repositorio Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8849>
- Rodríguez, A. y Ortunio, C. (2019). *Resiliencia en trabajadores de la salud de la unidad de cuidados intensivos pediátricos*. Revista Venezolana de salud pública 7(1), 27 -33 <https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/2182>

Rozas, V. (2020). Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud en pandemia por covid19 en el Hospital de Sicuani, Cusco 2020. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_47a7df584e0b25bc03367b3dcae0949a

Salanova, I. (2009). El camino de la resiliencia organizacional. Revista de Psicología ISSN: 1138- 3194. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2013_Meneghel-Salanova-Mart%C3%ADnez.pdf

Sigal, A., Costabel, J., Burgos, L. y Alves, A. (2020). *Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos de Buenos Aires Argentina*. Revista del Instituto cardiovascular de Buenos Aires. Argentina. 80: 138-142. <https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol80-20/n2/138.pdf>

Tudela, G. (2021). *Relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en el ámbito organizacional*. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología]. Repositorio Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13238>

Velásquez, A. y Rey, N. (1999). Metodología de la investigación científica. Ed. San Marcos.

Vildoso, N. (2020). *Influencia de la resiliencia en el síndrome de burnout en personal de enfermería de un Hospital en Ica*. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología]. Repositorio Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/892/1/Nancy%20Jarumi%20Vildoso%20Cabrera.pdf>

Wagnild, G. y Young, H. (2009). Elaboración y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. revista de medición de enfermería. 1(2), p.p. 165-178

Wolin, Steven J. y Wolin, Sybil (1993). El yo resiliente: cómo los sobrevivientes de familias con problemas superan la adversidad. Libros Villard. Nueva York, E.E.U.U.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca- 2021.

Responsables: Salome Ruiz Linares

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la realización personal y la resiliencia en los</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p> <p>H.E.2 Existe relación entre la despersonalización y la resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p> <p>H.E.3 Existe una relación entre la realización personal y la resiliencia en</p>	<p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones: - D.1: Agotamiento emocional - D.2: Despersonalización - D.3: Realización personal</p> <p>Variable 2: Resiliencia</p> <p>Dimensiones: - D.1: Confianza en sí mismo - D.2: Ecuanimidad - D.3: Perseverancia - D.4: Satisfacción personal - D.5: Sentirse bien solo</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño de Investigación: No experimental, de corte transversal Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: La población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores del Centro de Salud la Revolución de Juliaca.</p> <p>Muestra: Para el presente estudio la muestra se determinó mediante el muestreo no probabilístico, siendo la población de estudio relativamente pequeña se empleará como técnica de distribución el muestreo censal, quedando conformada la totalidad de la población de trabajadores del Centro de salud la Revolución.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p>

<p>resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021?</p>	<p>trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p>	<p>los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.</p>		<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventario de Burnout de Maslach - Escala de Resiliencia de Wagnild y Young <p>Métodos de análisis de datos Se empleó la prueba de bondad de Kolmogorov - Smirnov</p>
---	--	--	--	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variable

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	Freudenberger (1974), definen al síndrome de burnout como el estado de fatiga y/o frustración cuando no se produce el resultado esperado, aburrimiento, monotonía mecanizada, despersonalización, entre otros. Según el autor, menciona que las personas más comprometidas y diligentes con su trabajo, suelen ser las más propensas en contraer y padecer del síndrome de burnout, este estará a su vez determinado por la función que cada uno cumple en su centro de labores.	El síndrome de burnout será medido en tres dimensiones, veintidós indicadores e ítems.	D.1: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Ítem 1 - Ítem 2 - Ítem 3 - Ítem 6 - Ítem 8 - Ítem 13 - Ítem 14 - Ítem 16 - Ítem 20 	Ordinal, de tipo polinómico que consiste en siete opciones de respuesta: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo - Medio - Alto
			D.2: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Ítem 5 - Ítem 10 - Ítem 11 - Ítem 15 - Ítem 22 		<ul style="list-style-type: none"> - Bajo - Medio - Alto
			D.3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Ítem 4 - Ítem 7 - Ítem 9 - Ítem 12 - Ítem 17 - Ítem 18 - Ítem 19 - Ítem 21 		<ul style="list-style-type: none"> - Bajo - Medio - Alto

Resiliencia	Wagnild y Young (1993) definen a la resiliencia como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.	La resiliencia, será medido en cinco dimensiones y en veinte cinco ítems.	D.1: Confianza en sí mismo	- Ítem 6 - Ítem 9 - Ítem 10 - Ítem 13 - Ítem 17 - Ítem 18 - Ítem 24	Ordinal, de tipo polinómico que consiste en siete opciones según escala Likert de 7 puntos, donde 1 es el máximo en desacuerdo y 7 significa el máximo de acuerdo.	- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.2: Ecuanimidad	- Ítem 7 - Ítem 8 - Ítem 11 - Ítem 12		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.3: Perseverancia	- Ítem 1 - Ítem 2 - Ítem 4 - Ítem 14 - Ítem 15 - Ítem 20 - Ítem 23		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.4: Satisfacción personal	- Ítem 16 - Ítem 21 - Ítem 22 - Ítem 25		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio
			D.5: Sentirse bien solo	- Ítem 5 - Ítem 3 - Ítem 19		- Inferior al promedio - Promedio - Superior al promedio

Anexo 3: Instrumentos de medición



CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021."

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Salome Ruiz Linares
Estudiante del programa académico de Psicología

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la resiliencia en trabajadores del Centro de Salud la Revolución, de Juliaca, 2021. Al participar del estudio, deberá de resolver dos cuestionarios, uno de 22 ítems y el otro de 25 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá tener los cuestionarios denominados "Inventario de burnout de Maslach" y "Escala de Resiliencia de Wagnild y Young" los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de 30 minutos, dichos cuestionario serán entregados personalmente a la investigadora.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el investigador, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Juliaca, __ de diciembre, de 2021

Firma del participante:

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Instrucciones: A continuación Ud. encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores ni peores, la correcta será aquella que exprese lo que Ud. siente en la actualidad. Cada una de las frases deben responder expresado la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente manera:

Nunca: 0 Pocas veces al año o menos: 1 Una vez al mes o menos: 2
 Algunas veces al mes: 3 Una vez a la semana: 4 Pocas veces a la semana: 5
 Diariamente: 6

N°	Expresiones	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces a la semana	Pocas veces a la semana	Diariamente	
1.-	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2.-	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3.-	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
4.-	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
5.-	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6.-	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7.-	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
8.-	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9.-	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10.-	Siento que me he hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11.-	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12.-	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13.-	Me siento frustrado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14.-	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15.-	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
16.-	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
17.-	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

18.-	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
19.-	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20.-	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21.-	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22.-	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente las instrucciones antes de contestar.

A continuación, presentamos una serie de enunciados, los cuales le suplicamos contestar de la manera más sincera y espontánea posible. Todos los enunciados se refieren a aspectos relacionados con su forma de reaccionar ante diferentes circunstancias.

Son 25 ítems puntuados en una escala de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem; colocando uno de los 7 valores, con el número que mejor se adecuó a su respuesta, con base en la siguiente escala:

Responda ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con estas frases?	Estoy en Desacuerdo				Estoy De Acuerdo		
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades porque he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general, encuentro algo de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia, soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7

21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Está bien si hay personas que no me quieren.	1	2	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Chincha, 11 de octubre del 2021

Señor:
C.D. Jesus ZimeI Zanabria Chambi
Jefe de la Micro Red Juliaca - C.S. Revolución

Presente. -

ASUNTO: Solicito permiso para la aplicación de encuestas

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y reconocimiento a su destacada gestión y a la vez solicitar el permiso para que la señorita con bachiller obtenido en la Carrera Profesional de Psicología: SALOME RUIZ LINARES con D.N.I. 02428855 quien viene realizando el desarrollo de su tesis en la Universidad Autónoma de Ica, sobre el tema "SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, JULIACA 2021", dicha investigación sería coordinada directamente con usted, la aplicación de ésta investigación será a través de dos pruebas psicométricas que serán el "Inventario de burnout de Maslach" y la "Escala de resiliencia de Wagnild y Young". Así mismo, dar a conocer que una vez finalizada y aprobada la investigación se dará a conocer los resultados respectivos a la Institución que usted preside.

Agradecemos su atención y la colaboración en el desarrollo de la investigación.

Cordialmente



Recibido
6-12-21



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL
DE PSICOLOGÍA
JESUS ZIMEI ZANABRIA CHAMBI
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 11160

Firma
Dr. Luis Rivas Romero
Docente Asesor de tesis



PERÚ

Ministerio
de Salud

MINISTERIO DE SALUD
REDESS SAN ROMAN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

El QUE SUSCRIBE, C.D. Jesús Zimel Zanabria Chambí, Jefe de la Micro Red Juliaca – C.S. Revolución

HACE CONSTAR:

Que la Sra. **SALOME RUIZ LINARES**, identificada con DNI N°02428855, Bachiller en Psicología, estudiante del Programa Académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos a los trabajadores del Centro de Salud La Revolución Juliaca, los cuales fueron un Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y la escala de Resiliencia de Wagnlid y Young, correspondiente a la tesis de investigación denominada **"SINDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCION, JULIACA 2021"**, cumpliendo eficientemente su proceso y respetando los lineamientos de ética establecidos.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los usos y fines que estime por conveniente.

Juliaca, 15 de Diciembre del 2021.



MINISTERIO DE SALUD
REDESS SAN ROMAN
Jesús Zimel Zanabria Chambí
COP 13088

Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

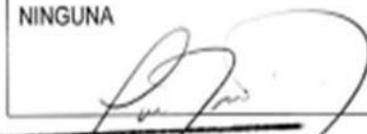
Nombre del Experto: Luis Rivas Romero

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA


Dr. Luis Rivas Romero
Docente Investigador
Cod. ORCID N° 000-0003-0820-158x

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

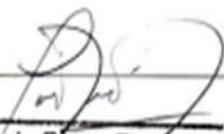
Nombre del Experto: LUIS RIVAS ROMERO

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA


Dr. Luis Rivas Romero
 Docente Investigador

Cod. ORCID: 000-0003-0820-158x
 Nombre: LUIS RIVAS ROMERO
 No. DNI: 09155388

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

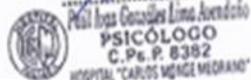
Nombre del Experto: Mg. Paul Iván Gonzales Lima Avendaño

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es aplicable.

Nombre: *Mg. Paul Iván Gonzales Lima Avendaño*
No. DNI: *29614239*

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

Nombre del Experto: Mg. Paul Iván Gonzales Lima Avendaño

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es Aplicable.



Paul Iván Gonzales Lima Avendaño
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 8382
HOSPITAL "CARLOS MORA MEDRANO"

Nombre:

No. DNI:

Mg. Paul Iván Gonzales Lima Avendaño
29614239

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

Nombre del Experto: Mg. Guillermina Sonia Aco Coaguila

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es Aplicable

Nombre: Guillermina Sonia Aco Coaguila
No. DNI: 29428956

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2021.

Nombre del Experto: Mg. Guillermina Sonia Aco Coaguila

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es Aplicable

Nombre: Guillermina Sonia Aco Coaguila
No. DNI: 29428956

Anexo 5: Base de datos

N°	Variables de caracterización		V. RIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT																		TOTAL V#RIABLE 1							
			D1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL						D2: DESPERSONALIZACIÓN						D3: REALIZACION PERSONAL						Subt.	Subt.	Subt.	TOTAL				
	Edad	Sexo	Item 1	Item 2	Item 3	Item 6	Item 8	Item 13	Item 14	Item 16	Item 20	Item 5	Item 10	Item 11	Item 15	Item 22	Item 4	Item 7	Item 9	Item 12	Item 17	Item 18	Item 19	Item 21	D1	D2	D3	
2	27	F	3	6	6	6	6	3	6	6	3	0	3	1	0	6	3	3	3	5	3	0	3	3	45	10	23	78
3	21	F	0	3	3	6	0	0	5	3	6	0	0	0	0	6	5	6	6	6	6	0	3	6	26	0	38	64
4	44	F	0	3	0	0	3	0	3	3	0	0	0	3	1	3	1	6	3	6	6	6	3	3	12	7	34	53
5	35	F	3	4	2	1	1	1	3	1	1	3	3	4	0	2	2	6	6	6	6	3	6	1	17	12	36	65
6	45	M	3	6	3	0	3	0	3	0	3	0	0	3	0	0	3	3	6	6	6	6	0	6	21	3	36	60
7	23	F	0	4	3	0	5	1	3	0	0	0	1	5	0	0	6	6	6	5	6	6	5	6	16	6	46	68
8	37	F	6	3	0	2	2	1	2	2	0	0	6	4	0	0	6	3	6	6	6	5	5	3	18	10	40	68
9	24	F	1	4	4	4	0	5	3	1	5	0	1	4	1	5	3	2	5	6	6	6	6	5	27	11	39	77
10	26	F	1	4	4	2	3	0	4	1	4	0	0	2	0	3	0	6	0	0	6	6	6	6	23	5	30	58
11	37	F	2	6	3	2	3	3	6	3	4	0	1	2	2	0	6	3	3	2	3	0	4	1	32	5	22	59
12	25	M	1	1	3	1	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	3	6	5	6	6	6	6	6	9	3	44	56
13	34	F	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	7	0	44	51
14	22	F	0	2	0	1	2	1	1	0	5	0	5	3	0	0	6	6	6	2	6	1	1	5	12	8	33	53
15	42	F	1	3	1	1	0	0	3	1	0	0	1	1	0	0	6	3	1	6	6	1	1	6	10	2	30	42
16	21	F	0	6	5	3	3	1	1	1	6	5	0	0	1	0	5	6	6	6	1	6	6	6	26	6	42	74
17	25	F	0	3	1	2	0	0	3	6	1	1	0	0	0	6	2	3	6	6	2	0	0	6	17	1	31	49
18	23	F	1	5	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	6	1	3	3	3	3	21	15	25	61
19	31	M	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	23	15	27	65
20	40	M	1	4	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	1	1	6	1	1	0	0	4	4	5	11	2	21	34
21	22	F	0	3	3	3	3	1	5	1	3	3	0	1	5	0	5	3	5	5	4	6	5	5	22	6	38	66
22	35	M	0	2	1	3	1	1	1	2	3	3	5	3	1	6	5	6	3	6	5	5	5	4	14	18	39	71
23	21	F	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	6	3	3	5	5	4	6	5	4	2	37	43
24	30	M	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6	6	6	1	6	6	6	6	2	2	43	47
25	28	F	0	3	1	1	1	0	3	0	1	0	1	0	0	0	6	3	6	6	6	3	6	3	10	1	39	50
26	34	F	3	6	6	0	0	6	2	0	0	0	0	0	4	6	6	6	6	1	6	0	0	0	23	4	31	58
27	39	F	3	3	5	3	3	1	3	1	3	0	3	3	1	3	6	3	3	6	3	6	3	3	25	10	33	68
28	22	F	3	3	0	0	1	0	3	0	6	0	1	3	0	2	6	6	5	6	3	6	6	3	16	6	41	63
29	29	M	1	2	3	2	1	0	3	1	5	1	1	0	1	1	6	5	6	6	5	6	6	6	18	4	46	68
30	35	F	2	4	2	3	3	3	5	2	3	1	3	4	0	3	5	1	4	3	3	2	3	3	27	11	24	62
31	30	F	3	6	4	3	5	3	6	0	3	0	4	4	0	0	6	4	6	5	3	4	3	0	33	8	31	72
32	30	M	3	5	3	1	5	1	3	1	1	3	3	3	1	1	5	3	5	5	6	0	3	3	23	11	30	64
33	50	F	3	3	3	0	3	6	6	3	0	0	0	3	0	0	6	6	3	3	6	6	0	3	27	3	33	63
34	27	M	1	3	4	1	4	2	1	0	1	2	1	2	0	1	6	2	3	1	3	3	3	1	17	6	22	45
35	32	F	1	2	3	1	0	0	5	0	1	1	3	4	6	0	6	5	5	0	3	5	5	3	13	14	32	59
36	34	F	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	5	4	0	0	6	6	5	5	5	4	2	1	22	12	34	68
37	49	F	3	3	1	3	1	0	3	3	1	1	3	0	3	0	1	3	6	3	3	3	3	3	18	7	25	50
38	46	F	0	3	0	1	3	0	3	0	0	0	0	3	1	3	1	6	3	6	6	6	3	3	13	7	34	54
39	29	F	6	5	3	5	3	0	3	0	3	0	1	0	0	1	2	6	3	3	3	3	3	2	28	2	25	55
40	30	F	3	6	6	6	6	3	6	6	3	0	3	1	0	6	3	6	3	5	3	0	3	3	45	7	26	78
41	29	F	5	6	5	3	5	2	3	1	4	0	4	3	0	0	6	6	6	4	6	6	6	4	34	7	44	85
42	33	F	3	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	6	6	6	6	1	6	0	0	17	4	31	52
43	23	F	2	6	6	3	6	4	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	5	2	5	5	5	5	40	14	33	87
44	40	F	0	3	0	2	2	1	2	2	0	0	6	4	0	0	6	3	6	6	6	6	6	3	12	10	42	64
45	23	M	1	1	3	1	5	0	2	1	1	0	0	0	0	1	6	3	3	3	3	6	6	5	15	1	35	51
46	36	F	2	6	3	2	3	3	6	3	1	0	1	2	2	0	6	3	3	2	3	0	4	1	29	5	22	56
47	23	F	3	3	5	2	1	2	1	3	1	2	2	4	0	3	3	2	5	2	5	4	6	3	21	11	30	62
48	28	M	1	1	3	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	6	5	6	6	6	6	6	6	9	3	44	56
49	31	F	3	6	3	0	3	2	4	0	3	0	0	0	0	5	4	3	3	5	4	3	1	24	0	28	52	
50	40	F	1	3	1	1	0	0	3	7	0	0	1	1	0	0	6	3	1	6	6	1	1	6	16	2	30	48
51	31	F	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0	6	1	0	6	0	2	0	19	21
52	38	M	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7	6	6	1	1	0	0	4	4	5	7	8	21	36
53	30	F	0	3	1	0	1	0	3	1	1	7	1	1	0	0	6	5	3	1	3	3	2	1	10	9	24	43
54	33	M	0	2	1	3	1	1	1	1	3	3	5	3	1	6	5	6	3	6	5	5	4	14	18	39	71	
55	30	F	4	4	6	4	4	3	4	2	3	3	5	5	0	0	5	5	6	4	5	4	5	1	34	13	35	82
56	27	F	1	5	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	6	1	3	3	3	3	21	15	25	61
57	22	F	1	5	5	3	1	2	2	0	5	0	5	1	0	5	6	5	6	5	6	5	6	2	24	11	41	76
58	29	F	3	3	5	3	3	1	3	1	3	0	3	3	1	3	6	3	3	6	3	3	6	3	25	10	33	68
59	41	M	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	1	4	1	4	5	1	27	13	23	63
60	24	M	1	2	3	2	1	0	3	1	5	1	1	0	1	1	6	5	6	6	5	6	6	3	18	4	43	65

N°	Variables de caracterización		<																							TOTAL			
			D1: SATISFACCION PERSONAL				D2: ECUANIMIDAD				D3: SENTIRSE BIEN			D4: CONFIANZA EN SI MISMO						D5: PERSEVERANCIA						VARIABLE 2			
	Edad	Sexo	Item 16	Item 21	Item 22	Item 25	Item 7	Item 8	Item 11	Item 12	Item 5	Item 3	Item 19	Item 6	Item 9	Item 10	Item 13	Item 17	Item 18	Item 24	Item 1	Item 2	Item 4	Item 14	Item 15	Item 20	Item 23		
1	22	F	7	5	3	6	4	4	5	6	7	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	65.5
2	27	F	5	7	7	6	6	6	4	5	6	6	5	7	5	5	4	6	6	5	6	5	5	4	5	6	137	68.5	
3	21	F	7	7	7	7	7	7	3	7	2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	3	7	160	80	
4	44	F	4	7	4	4	3	5	1	6	1	6	5	7	6	7	7	7	4	7	6	1	7	6	5	1	7	124	62
5	35	F	4	7	7	7	7	7	6	5	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	4	7	1	7	7	150	75
6	45	M	4	7	4	4	7	5	7	4	5	1	5	7	4	6	5	7	6	7	6	7	6	5	7	3	6	135	67.5
7	23	F	6	7	6	6	6	6	3	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	5	6	5	6	7	7	4	6	152	76
8	37	F	7	7	7	7	1	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	7	7	6	6	7	156	78
9	24	F	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	7	6	3	5	6	5	113	56.5
10	26	F	4	7	7	7	4	4	3	4	7	5	4	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	147	73.5	
11	37	F	7	6	5	7	5	4	3	5	5	6	6	7	6	6	5	5	7	6	5	6	6	3	6	2	5	134	67
12	25	M	5	7	1	7	5	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	4	5	156	78	
13	34	F	5	6	6	5	6	6	6	6	7	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	144	72
14	22	F	6	6	6	4	6	7	4	4	5	4	6	5	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	5	6	7	138	69
15	42	F	6	7	5	7	6	5	3	5	1	6	7	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	3	6	138	69	
16	21	F	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	7	149	74.5
17	25	F	7	7	7	4	7	3	4	7	3	7	4	7	4	7	3	7	4	7	7	7	7	4	7	1	7	139	69.5
18	23	F	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	5	7	4	5	3	6	5	6	7	7	5	3	5	5	133	66.5	
19	31	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	50
20	40	M	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	3	6	141	70.5
21	22	F	6	7	5	7	7	5	5	5	7	4	5	7	4	4	6	6	5	6	6	4	5	5	4	5	6	135	67.5
22	35	M	5	6	4	6	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	7	6	6	5	6	6	6	5	6	6	142	71
23	21	F	7	7	3	7	6	7	4	4	4	8	7	6	7	7	4	7	4	6	5	5	6	4	6	5	6	142	71
24	30	M	7	7	1	1	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	153	76.5
25	28	F	5	7	7	3	6	7	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	6	3	3	150	75
26	34	F	7	7	6	6	2	7	5	7	7	7	6	4	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	3	5	7	152	76
27	39	F	6	6	6	4	5	3	5	3	6	5	5	7	6	4	6	5	4	6	7	5	6	4	5	5	5	129	64.5
28	22	F	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	6	7	6	6	5	6	6	6	145	72.5	
29	29	M	6	6	5	4	7	5	4	5	6	5	6	6	4	5	5	6	7	4	3	4	6	6	6	5	5	131	65.5
30	38	M	2	1	0	7	5	7	3	4	7	7	2	7	6	5	6	6	4	6	6	6	7	5	6	1	7	123	61.5
31	35	F	5	6	7	7	3	5	3	3	5	7	5	7	6	7	7	6	7	6	3	7	6	3	5	5	7	139	69.5
32	30	F	7	7	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	5	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	162	81	
33	50	F	4	7	7	7	4	7	4	4	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	157	78.5
34	27	M	7	6	3	6	4	4	5	6	7	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	3	133	66.5	
35	32	F	7	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	4	7	6	7	6	7	6	6	7	7	5	7	159	79.5
36	34	F	7	7	6	7	7	7	3	4	5	7	7	7	6	3	6	6	5	6	6	6	7	5	6	4	7	147	73.5
37	49	F	1	6	6	6	6	5	3	3	3	5	6	5	3	4	4	5	6	5	5	6	5	4	3	3	5	112	56
38	46	F	4	7	4	4	3	5	1	6	1	6	5	7	6	7	7	7	4	7	6	1	7	6	5	1	7	124	62
39	29	F	7	6	4	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	5	6	7	6	7	7	5	6	156	78
40	30	F	5	7	7	5	6	6	4	5	6	6	5	7	5	6	4	6	6	4	6	5	5	5	4	5	6	136	68
41	29	F	4	7	4	4	7	5	5	6	4	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	136	68
42	33	F	7	7	6	6	2	7	5	7	7	7	6	4	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	3	5	7	152	76
43	23	F	2	4	4	3	6	5	5	4	6	6	4	6	5	5	4	6	5	4	6	6	2	6	5	4	5	118	59
44	40	F	7	7	7	7	1	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	7	6	6	7	156	78	
45	23	M	6	7	7	7	6	7	2	7	7	6	7	7	5	5	5	7	7	7	4	6	5	3	5	7	7	149	74.5
46	36	F	7	6	5	7	5	4	3	5	5	6	6	7	6	6	5	5	7	6	5	6	6	3	6	2	5	134	67
47	23	F	4	6	4	7	4	7	6	6	7	4	6	6	6	5	4	2	5	4	6	7	6	4	6	6	7	135	67.5
48	28	M	5	7	1	7	5	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	4	5	156	78
49	31	F	7	6	6	6	6	7	5	6	6	4	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	7	6	3	6	144	72	
50	40	F	6	7	5	7	6	6	3	5	1	6	7	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	3	6	139	69.5
51	31	F	2	6	3	3	3	5	6	5	6	7	5	4	6	7	6	6	6	5	7	6	6	6	6	3	6	131	65.5
52	38	M	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	3	6	141	70.5
53	30	F	6	7	6	4	4	7	4	4	6	6	5	7	5	5	6	6	6	6	5	6	5	4	5	4	6	135	67.5
54	33	F	5	6	4	6	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	5	7	6	5	6	6	6	5	6	6	142	71
55	30	F	6	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	2	6	157	78.5
56	22	F	7	7	5	6	7	6	5	3	5	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	4	4	6	6	150	75
57	29	M	7	6	6	4	6	3	5	3	6	5	5	7	6	4	6	5	4	6	7	5	6	4	5	5	5	131	65.5
58	29	F	6	6	6	4	5	3	5	3	6	5	5	7	6	4	6	5	4	6	7	5	6	4	5	5	5	129	64.5
59	41	M	5	5	3	3	5	5	4	5	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	3	5	120	60
60	24	M	6	6	5	4	7	5	4	5	6	5	6	6	4	5	5	6	7	4	3	4	6	6	6	5	5	131	65.5

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomaeica.edu.pe Fuente de Internet	15%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

Anexo 7: Evidencia fotográfica



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.



Aplicación de los instrumentos en el Centro de Salud Revolución 2021.